

CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025

O **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac**, Administração Regional no Estado de São Paulo, comunica que realizará licitação, na modalidade **CONCORRÊNCIA**, do tipo **“TÉCNICA E PREÇO”**, nos termos da Resolução 18/2024, em vigor a partir de 6 de junho de 2024, disponível no Portal de Licitações do Senac São Paulo www.sp.senac.br/sites/licitacao e por este Edital.

RESUMO DA LICITAÇÃO

OBJETO: CESSÃO DE PLATAFORMA EM CLOUD CONTEMPLANDO ECOSISTEMA DE VISUALIZAÇÃO, INTERAÇÃO, VERSIONAMENTO, PUBLICAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO EDUCACIONAL DIGITAL, LIVROS DIGITAIS, ÁUDIOBOOKS, GAMIFICAÇÃO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, BEM COMO A DISTRIBUIÇÃO EM DI.

RECEBIMENTO DOS ENVELOPES (I, II, III):
De 12/09/2025 até às 10h00 do dia 30/09/2025.

INÍCIO DA SESSÃO DE ABERTURA:
Às 10h00 do dia 30/09/2025.

DISPONIBILIDADE DO EDITAL:
PORTAL DE LICITAÇÕES DO SENAC SÃO PAULO, através do site www.sp.senac.br/sites/licitacao sob o número: **14712/2025** e poderá ser verificado na Sede da Administração Regional do **Senac São Paulo**, localizada na Rua Dr. Vila Nova, 228, 7º andar – Sala 705, Vila Buarque, São Paulo/SP, CEP:01222-020.

PEDIDOS E RESPOSTAS DE ESCLARECIMENTOS:
Os interessados poderão encaminhar solicitação de esclarecimentos, até o dia **23/09/2025**, formalmente por escrito, endereçado à Comissão Especial de Licitação no seguinte endereço: **Rua Dr. Vila Nova, 228, 7º andar – Sala 705, Vila Buarque, São Paulo/SP, CEP:01222-020**, ou por meio eletrônico para o e-mail: licitacao.gms@sp.senac.br, em relação a eventuais dúvidas de interpretação do presente Edital e seus Anexos, visando à sua melhoria. As questões formuladas serão respondidas a todos os interessados, até o dia **25/09/2025**, sendo de inteira responsabilidade da empresa interessada ou Licitante o devido acompanhamento da divulgação dos esclarecimentos.

1. OBJETO

- 1.1. O **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac**, Administração Regional no Estado de São Paulo, comunica a abertura da **Licitação**, na modalidade de **CONCORRÊNCIA**, do tipo **TÉCNICA E PREÇO**, que tem por objeto a **CESSÃO DE PLATAFORMA EM CLOUD CONTEMPLANDO ECOSISTEMA DE VISUALIZAÇÃO, INTERAÇÃO, VERSIONAMENTO, PUBLICAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO EDUCACIONAL DIGITAL, LIVROS DIGITAIS, ÁUDIOBOOKS, GAMIFICAÇÃO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, BEM COMO A DISTRIBUIÇÃO EM DI**, conforme especificações e de acordo com as condições, quantidades e exigências descritas neste Edital.
- 1.2. O Edital encontra-se disponível para conhecimento público, no site www.sp.senac.br/sites/licitacao e também poderá ser verificado e obtido na Gerência de Materiais e Serviços, localizada na Rua Dr. Vila Nova, 228 – 7º andar - Sala 705, São Paulo - SP, das 9h30 às 12h e das 14h às 17h30 ou por solicitação via e-mail (licitacao.gms@sp.senac.br).

2. DATA DE ABERTURA, HORÁRIO E LOCAL DA LICITAÇÃO

- 2.1. No dia **30 de setembro de 2025 às 10h00** no 1º andar, sala 114, do Edifício-Sede do Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo, localizado na Rua Dr. Vila Nova, 228, CEP 01222-903, nesta Capital, data, horário e local em que a Licitante deverá entregar os **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (ENVELOPE I), PROPOSTA TÉCNICA (ENVELOPE II) e a PROPOSTA COMERCIAL (ENVELOPE III)** à Comissão Especial de Licitação, que estará reunida em sessão pública para esta finalidade.
 - 2.1.1. Os envelopes poderão, **preferencialmente**, ser encaminhados à **CEL** via Correios ou outro serviço de entrega, observados, para tanto, o endereço e o prazo estabelecido no [item 2.1.](#)
 - 2.1.2. O Senac não se responsabiliza, sob nenhuma hipótese, pela recepção de envelopes, documentos ou propostas que não tenham sido entregues sob protocolo à **CEL** até o prazo estabelecido no [item 2.1.](#)
 - 2.1.3. A empresa interessada que chegar atrasada, ou seja, após o credenciamento, será impedida de participar da Licitação, podendo acompanhar a sessão apenas na condição de ouvinte.

- 2.1.4. O Senac comunica que o Edital e os demais atos (esclarecimentos, carta-errata, atas de julgamento e outros afins) pertinentes à presente Licitação serão divulgados na página de licitações do portal Senac www.sp.senac.br/sites/licitacao, sendo de inteira responsabilidade da empresa interessada ou Licitante o devido acompanhamento da divulgação de cada fase da Licitação.

3. FUNDAMENTO LEGAL E REGIME DE CONTRATAÇÃO

- 3.1. A presente Licitação reger-se-á pelas normas e procedimentos do Regulamento de Licitações e Contratos do Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo, **Resolução nº 18/2024**, e por este Edital.
- 3.2. Tipo de Licitação: **TÉCNICA E PREÇO.**

4. PARTICIPAÇÃO

- 4.1. Poderão participar desta Licitação e firmar o contrato dela decorrente com o Senac pessoas jurídicas, brasileiras ou estrangeiras, que se enquadrem no ramo de atividade pertinente ao objeto desta Concorrência e satisfizerem plenamente a todos os termos e condições dispostos no presente Edital.
- 4.2. **Não poderão participar da presente Licitação:**
- 4.2.1. Empresas suspensas de licitar ou contratar com o Senac;
 - 4.2.2. Empresas que estejam litigando administrativa ou judicialmente contra o Senac, exceto se tais litígios versarem sobre matérias de natureza tributária/previdenciária;
 - 4.2.3. Empresas da qual participe, seja a que título for, dirigente ou funcionário do Senac, que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato;
 - 4.2.4. Empresas que detenham um mesmo representante em comum;
 - 4.2.5. Empresas em processo de falência.
 - 4.2.6. Empresas consorciadas ou sob o controle acionário de um mesmo grupo de pessoas físicas ou jurídicas;
- 4.3. As empresas estrangeiras deverão ter, na data de abertura da presente Licitação, representação legal no Brasil, com poderes

expressos para receber citação e responder administrativa e judicialmente.

- 4.4. Os interessados poderão encaminhar solicitação de esclarecimentos e informações sobre a licitação, até o dia **23/09/2025**, formalmente por escrito, endereçado à Comissão Permanente de Licitação por meio eletrônico para o e-mail: licitacao.gms@sp.senac.br. As respostas aos questionamentos serão disponibilizadas no site www.sp.senac.br/sites/licitacao até o dia **25/09/2025**, sendo de inteira responsabilidade da empresa interessada ou Licitante o devido acompanhamento da divulgação dos esclarecimentos. Esclarecimentos solicitados após o prazo estabelecido no **item 4.4** não serão respondidos.
- 4.5. Os pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 4.6. A concessão de efeito suspensivo ao esclarecimento é medida excepcional e deverá ser motivada pela comissão de licitação, nos autos do processo de licitação.
- 4.7. Caso a resposta ao esclarecimento resulte em modificação do presente edital, implicará em nova divulgação na mesma forma de sua divulgação inicial, além do cumprimento dos mesmos prazos dos atos e procedimentos originais, exceto quando a alteração não comprometer a formulação das propostas.
- 4.8. Os esclarecimentos formulados, bem como suas respostas, passarão a integrar o presente Edital, independentemente de sua transcrição.
- 4.9. Não sendo formuladas solicitações de esclarecimentos e/ou informações até a data estabelecida no subitem anterior, preclui-se o direito à questionamento ao presente Edital, suas cláusulas e anexos.

5. CREDENCIAMENTO

- 5.1. No presente feito licitatório somente poderá se manifestar em nome da Licitante o sócio ou dirigente desta, com poderes conferidos pelo Contrato Social ou Estatuto Social, para representá-la ativa e passivamente em juízo ou fora dele ou, ainda, procurador devidamente credenciado.
 - 5.1.1. Entende-se como procurador credenciado aquele com poderes outorgados por procuração para

representar a Licitante em processos de Licitação ou, ainda, aquele credenciado por Carta de Credenciamento (**Modelo ANEXO I**).

5.2. **Documentos comprobatórios da representação da Licitante:**

- 5.2.1. Carta de Credenciamento (**Modelo ANEXO I**) acompanhada de cópia simples do Contrato Social ou do Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias simples; ou
 - 5.2.2. Procuração, caso a Licitante se faça representar por procurador credenciado, acompanhada de cópia simples do Contrato Social ou do Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias simples; ou
 - 5.2.3. Contrato Social ou Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias simples, caso a Licitante se faça representar por sócio ou dirigente.
- 5.3. Os documentos mencionados acima deverão ser apresentados no ato da sessão de abertura e **não necessitam estar inseridos** em nenhum dos **ENVELOPES I, II ou III**, respectivamente DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO, PROPOSTA TÉCNICA e PROPOSTA COMERCIAL.
- 5.4. Será necessária a apresentação do original da cédula de identidade, ou carteira expedida por órgão ou conselho de classe que tenha força de documento de identificação (OAB, CREA, CAU etc.), ou Carteira de Trabalho e Previdência Social, ou Passaporte para conferência do credenciamento.
- 5.5. A presença do representante legal da Licitante ou de procurador por ela devidamente constituído ou credenciado em todas as sessões de abertura é condição **FACULTATIVA** para a participação na presente Licitação.
- 5.6. A não apresentação do documento legal de representação, não excluirá a Licitante de participar da Licitação, mas impedirá seu representante presente na sessão de se manifestar em seu nome.

5.7. As pessoas que não comprovarem possuir poderes para representação legal das **Licitantes** somente poderão participar na sessão como ouvintes.

5.7.1. Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma empresa junto ao Senac nesta Licitação, sob pena de exclusão sumária das Licitantes ambas representadas.

6. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO – ENVELOPE I

6.1. Para a habilitação são exigidos os documentos a seguir relacionados, os quais deverão ser apresentados em uma única via, em envelope não transparente, devidamente lacrado, obedecidas a ordem e as condições enunciadas em cada subitem a seguir:

6.1.1. Carta de apresentação relacionando os Documentos de Habilitação, devidamente assinada pelo representante legal da Licitante (**Modelo ANEXO II**).

6.1.2. Declaração expressa firmada pelo representante legal da Licitante, de que se sujeita integralmente a todas as condições constantes do presente Edital, e declarando também a inexistência de fato impeditivo para a participação na Licitação. (**Modelo ANEXO III**).

6.1.3. Declaração expressa firmada pelo representante legal da Licitante, de que se sujeita integralmente a todas as condições constantes da Minuta Contratual e seus Anexos (**Modelo ANEXO IV**).

6.2. HABILITAÇÃO JURÍDICA E FISCAL

6.2.1. Em se tratando de empresa estrangeira, decreto de autorização e ato de seu registro;

6.2.2. Ato constitutivo, Contrato Social ou do Estatuto Social com as devidas alterações ou a consolidada, e as respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias simples;

6.2.2.1. Caso a Licitante apresente no ato do credenciamento conforme item 5.2, os documentos acima referidos no subitem 6.2.2, não será necessário incluir nova cópia no **ENVELOPE I**.

6.2.3. Ato de nomeações ou de eleição dos administradores, devidamente registrados no órgão competente, nas hipóteses de terem sido nomeados ou eleitos em separado, sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos no item 6.2.2.

6.2.4. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, junto ao Ministério da Fazenda;

6.2.5. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), consubstanciada no Certificado de Regularidade do **FGTS (CRF)**, expedido pela Caixa Econômica Federal (CEF), com validade na data de abertura da presente Licitação.

6.2.6. Prova de Regularidade de Tributos com:

6.2.6.1. **FAZENDA NACIONAL** - Prova de regularidade com a Fazenda Nacional consubstanciada na **Certidão Negativa, ou Positiva com efeitos de Negativa, de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União**, com validade na data de abertura da presente Licitação.

6.2.6.2. **FAZENDA ESTADUAL** - Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio da Sede da Licitante, consubstanciada na **Certidão Negativa, ou Positiva com efeitos de Negativa, de Débitos Tributários e/ou da Dívida Ativa do Estado**, com validade na data da abertura da presente Licitação.

6.2.6.2.1. Licitantes estabelecidas no Estado de São Paulo poderão apresentar a Certidão Negativa de Débitos Tributários Não Inscritos na Dívida Ativa, expedida pela Secretaria da Fazenda do Estado de São

Paulo, ou a Certidão Negativa de Débitos Tributários da Dívida Ativa do Estado de São Paulo, expedida pela Procuradoria Geral do Estado de São Paulo.

6.2.6.2.2. *Importante: Mesmo a Licitante ISENTA de Inscrição Estadual deverá apresentar a Certidão citada em 6.2.6.2.

6.2.6.3. **FAZENDA MUNICIPAL** – Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio da Sede da Licitante, consubstanciada na **Certidão Negativa, ou Positiva com efeitos de Negativa, referente a tributos mobiliários**, com validade na data de abertura da presente Licitação.

6.2.7. Se a Licitante se fizer representar pela sua **Filial**, para atender o objeto do presente Edital, **deverá também apresentar todos os documentos elencados no item HABILITAÇÃO JURÍDICA E FISCAL, tanto da Matriz quanto da Filial.**

6.2.8. Não serão aceitos “protocolos” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos e certidões requeridos no presente Edital.

6.3. **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

6.3.1. Certidão Negativa de Falência, Concordata e Recuperação Judicial e Extrajudicial, expedida pelo Distribuidor Cível da **Matriz** da Licitante, com validade na data de abertura da presente Licitação.

6.3.1.1. Se a empresa Licitante se fizer representar pela sua Filial, para atender ao objeto do presente Edital, deverá apresentar a Certidão Negativa de Falência, Concordata e Recuperação Judicial e Extrajudicial, **tanto da Matriz quanto da Filial.**

6.3.2. Prova de Capital social mínimo registrado até a data de abertura de presente Licitação de **R\$ 100.000,00 (cem mil reais)** comprovado por meio

de Contrato Social ou Balanço Patrimonial do último exercício social já exigível na forma da lei.

6.3.2.1 A verificação do Capital Social poderá ser realizada por meio do Contrato Social exigido no **subitem 6.2.2**, não sendo necessário incluir nova cópia no **ENVELOPE I**. Caso a Licitante apresente a comprovação por meio do Balanço Patrimonial, este **deverá** fazer parte do **ENVELOPE I**.

6.4. **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

6.4.1 Apresentação de **1 (uma) Carta de Referência** (Atestado de Capacidade Técnica), fornecida por cliente, pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente, atestando que a licitante possui **PLATAFORMA COMPATÍVEL COM O OBJETO LICITADO**, atendendo preferencialmente instituições Educacionais. O documento deverá ser em **original ou cópia autenticada**.

6.5. Todos os documentos exigidos no **ENVELOPE I** poderão ser apresentados em original ou cópia simples, ou, ainda, quando for o caso, por publicação em órgão da imprensa oficial, desde que legível e não reduzida. Documentos emitidos pela Internet poderão ser apresentados conforme legislação vigente.

6.6. Todas as Certidões deverão estar válidas na data da abertura do **ENVELOPE I**. A validade corresponderá ao prazo fixado nas próprias Certidões. Caso tais Certidões não contenham expressamente o prazo de validade, o Senac convencionou o prazo como sendo de 90 (noventa) dias, a contar da data de sua expedição.

6.7. É permitida a inclusão de documento complementar ou atualizado, desde que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica e seja comprobatório de condição atendida pelo licitante quando apresentada sua proposta, que não foi juntado com os demais documentos por equívoco ou falha, cuja solicitação será avaliada pela Comissão Especial de Licitação.

7. **PROPOSTA TÉCNICA – ENVELOPE II**

- 7.1. A Licitante deverá apresentar a Proposta Técnica acompanhada de carta de apresentação conforme **Anexo XVI**, levando em consideração todo descritivo das necessidades dos serviços solicitados, sistemas e integrações, descritos nos **Anexos V, VI e VII** do presente Edital.
- 7.2. Todos os documentos do **ENVELOPE II** deverão ser apresentados em papel timbrado da Licitante, contendo nome e assinatura do representante legal.
- 7.3. Os quesitos a serem avaliados e os respectivos pesos estão descritos no **Anexo XVIII**.
- 7.4. As Licitantes deverão apresentar no **ENVELOPE II** todos os materiais que se fizerem necessários para a avaliação da Proposta Técnica conforme **Anexo VI** do Edital.
- 8. PROPOSTA COMERCIAL – ENVELOPE III**
- 8.1. A Proposta Comercial deverá ser apresentada, conforme descrito no **Anexo XVII**, em uma única via, sem emenda, rasura, entrelinha ou ressalva, dentro de um envelope não transparente, contendo a carta de apresentação da Proposta Comercial (**Modelo Anexo XV**).
- 8.2. Validade mínima de 120 (cento e vinte) dias.
- 8.3. A Licitante obriga-se a executar os serviços objeto desta Licitação, pelos preços constantes na Proposta Comercial, na qual deverão estar incluídos todos os encargos trabalhistas e sociais, fiscais, previdenciários, bem como todos os custos, diretos e indiretos, e demais despesas de qualquer natureza.
- 8.4. A Proposta Comercial deverá ser formulada pela Licitante considerando, obrigatoriamente, as condições de prestação dos serviços estabelecidas no presente Edital e na minuta contratual e seus Anexos, os quais fazem parte integrante deste.
- 8.5. O contrato a ser firmado com a Licitante vencedora será elaborado com base na referida minuta, de sorte que seus termos devam ser de inteiro conhecimento da Licitante que, para tanto, deverá firmar a declaração mencionada no **subitem 6.1.3** deste Edital.
- 8.6. Caso haja o vencimento da validade da Proposta Comercial sem que a licitação tenha sido homologada, adjudicada e o contrato assinado, esta fica automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal da licitante, por meio de

correspondência, na data de vencimento da proposta, caracterizando seu declínio em continuar na licitação.

- 8.7. Os preços propostos serão considerados completos e suficientes para a prestação dos serviços, objeto desta Licitação, sendo desconsiderada qualquer reivindicação de pagamento adicional devido a erro ou má interpretação por parte da Licitante.
- 8.8. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista no Edital, nem preço ou vantagem baseada em ofertas de outras Licitantes.
- 8.9. ***Importante:** A Proposta Comercial deverá estar assinada pelo representante legal da empresa, sócios administradores/proprietários ou procuradores com poderes específicos.

9. ORGANIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES

- 9.1. Os Documentos de Habilitação, Proposta Técnica e a Proposta Comercial, exigidos neste Edital, deverão ser apresentados em envelopes distintos, opacos, não transparentes, fechados e lacrados, contendo as seguintes indicações no seu anverso:

ENVELOPE I – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025

ABERTURA DIA 30/09/2025 – ÀS 10H00

OBJETO: CESSÃO DE PLATAFORMA EM CLOUD CONTEMPLANDO ECOSISTEMA DE VISUALIZAÇÃO, INTERAÇÃO, VERSIONAMENTO, PUBLICAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO EDUCACIONAL DIGITAL, LIVROS DIGITAIS, ÁUDIOBOOKS, GAMIFICAÇÃO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, BEM COMO A DISTRIBUIÇÃO EM DI.

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXX

E-MAIL E TELEFONE: () XXXX - XXXXX

ENVELOPE II – PROPOSTA TÉCNICA

CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025

ABERTURA DIA 30/09/2025 – ÀS 10H00

OBJETO: CESSÃO DE PLATAFORMA EM CLOUD CONTEMPLANDO ECOSISTEMA DE VISUALIZAÇÃO, INTERAÇÃO, VERSIONAMENTO, PUBLICAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO EDUCACIONAL DIGITAL, LIVROS DIGITAIS, ÁUDIOBOOKS, GAMIFICAÇÃO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, BEM COMO A DISTRIBUIÇÃO EM DI.

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXX

E-MAIL E TELEFONE: () XXXX - XXXXX

ENVELOPE III- PROPOSTA COMERCIAL

CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025

ABERTURA DIA 30/09/2025 – ÀS 10H00

OBJETO: CESSÃO DE PLATAFORMA EM CLOUD CONTEMPLANDO ECOSISTEMA DE VISUALIZAÇÃO, INTERAÇÃO, VERSIONAMENTO, PUBLICAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO EDUCACIONAL DIGITAL, LIVROS DIGITAIS, ÁUDIOBOOKS, GAMIFICAÇÃO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, BEM COMO A DISTRIBUIÇÃO EM DI.

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXX

E-MAIL E TELEFONE: () XXXX - XXXXX

- 9.2. A inversão dos documentos no interior dos envelopes, ou seja, a colocação da **PROPOSTA TÉCNICA no envelope da PROPOSTA COMERCIAL ou DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**, acarretará a exclusão sumária da Licitante.
- 9.3. Os documentos constantes dos **ENVELOPES I, II e III** poderão ser preferencialmente encadernados, em espiral, e todas as folhas deverão estar rubricadas pela Licitante e numeradas sequencialmente, da primeira à última folha, de

modo a refletir o seu número exato de folhas. A falta de encadernação **não** acarretará a desclassificação da Licitante.

9.4. A falta de numeração ou da rubrica **não** acarretará a desclassificação da Licitante, podendo ser numerados durante a sessão de abertura dos respectivos **ENVELOPES**.

10. CREDENCIAMENTO, ABERTURA E JULGAMENTO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (ENVELOPE I), PROPOSTAS TÉCNICAS (ENVELOPE II) E DAS PROPOSTAS COMERCIAIS (ENVELOPE III)

10.1. No local, dia e hora definidos no [item 2.1](#) deste Edital, a **Comissão Especial de Licitação (CEL)**, criada através de Instrução, baixada pelo Diretor Regional do **Senac**, receberá os DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DA REPRESENTAÇÃO, os **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (ENVELOPE I)**, a **PROPOSTA TÉCNICA (ENVELOPE II)** e a **PROPOSTA COMERCIAL (ENVELOPE III)**, quando seu Presidente lerá os nomes destas, para que todos os presentes possam saber quem são seus concorrentes.

10.2. A Comissão Especial de Licitação procederá ao Credenciamento e logo após, a abertura do **ENVELOPE I**, contendo os Documentos de Habilitação das Licitantes, que serão rubricados pelos membros da Comissão Especial de Licitação. Em seguida, serão passados aos Licitantes presentes para darem vistas aos Documentos de Habilitação, podendo também rubricá-los e, fazer anotações, lavrando-se a respectiva ata.

10.3. A sessão de que trata o [item 10.2](#) será encerrada, para que a Comissão Especial de Licitação proceda, em sessão privativa, à análise dos Documentos de Habilitação, hipótese em que os **ENVELOPES II e III** serão mantidos devidamente inviolados e rubricados pelos presentes, em seus lacres, sob a guarda da **CEL**.

10.3.1. Os Documentos de Habilitação não estarão disponíveis para vistas durante o período de análise privativa pela Comissão Especial de Licitação, a fim de não prejudicar a análise e o andamento da Licitação.

10.4. Excepcionalmente, a Comissão Especial de Licitação poderá optar pela avaliação dos Documentos de Habilitação no ato da abertura e lavrar a ata com o resultado do julgamento. Caso todas as Licitantes concordem com o resultado do julgamento

da habilitação, a Comissão Especial de Licitação poderá decidir pela abertura das Propostas Técnicas (**ENVELOPE II**).

- 10.5. Será considerada inabilitada a Licitante que:
 - 10.5.1. Deixar de apresentar qualquer um dos documentos relacionados, apresentá-los em desacordo com o solicitado ou deixar de atender a quaisquer das exigências contidas no **item 6** e respectivos **subitens** do presente Edital;
 - 10.5.2. Não comprovar as condições estabelecidas no **item 4.1** e respectivos **subitens**, e/ou estiver incluída em quaisquer das vedações dispostas no **item 4.2** e respectivos **subitens**;
 - 10.5.3. Não satisfizer quaisquer condições expressamente estabelecidas neste Edital;
 - 10.5.4. Incluir qualquer parte da Proposta Comercial (**ENVELOPE III**), no invólucro de Documentos de Habilitação (**ENVELOPE I**) ou na Proposta Técnica (**ENVELOPE II**), bem como oferecer qualquer vantagem baseada nas propostas das demais licitantes.
- 10.6. O resultado do julgamento da análise da documentação (**ENVELOPE I**) será divulgado no site www.sp.senac.br/sites/licitacao, sendo de inteira responsabilidade da Licitante o acompanhamento da divulgação de cada fase da Licitação.
- 10.7. Divulgado o resultado do julgamento, de acordo com o **item 10.6**, a Comissão Especial de Licitação convocará as Licitantes habilitadas para a sessão de abertura do **ENVELOPE II**, contendo as Propostas Técnicas.
- 10.8. Na sessão designada, a Comissão Especial de Licitação procederá à abertura do **ENVELOPE II**, contendo as Propostas Técnicas das Licitantes classificadas, que serão rubricadas pelos membros da **CEL**. Aos representantes das Licitantes presentes, será dada vista às Propostas Técnicas para que também as rubriquem, podendo fazer anotações e realizar questionamentos por escrito, os quais serão juntados à respectiva ata.

- 10.9. A sessão de que trata o **item 10.8** será encerrada para que a CEL proceda à análise das Propostas Técnicas das Licitantes classificadas, lavrando-se então a respectiva ata.
- 10.9.1. As Propostas Técnicas não estarão disponíveis para vistas durante o período de análise privativa pela Comissão Especial de Licitação, a fim de não prejudicar a análise e o andamento da Licitação.
- 10.10. A avaliação realizada pela Comissão Especial de Licitação (CEL), conforme observará os critérios estabelecidos nos **Anexos VI e IX**, e a pontuação dela decorrente, são irrevogáveis.
- 10.11. Passarão à fase de abertura das Propostas Comerciais somente as empresas Licitantes cujas propostas técnicas atenderem simultaneamente aos critérios abaixo:
- 10.12. A proposta técnica deverá alcançar a pontuação mínima, de **35 pontos**, dos quesitos apresentados no **Anexo IX** do edital.
- 10.13. O resultado do julgamento da **Proposta Técnica (Envelope II)** será comunicado às Licitantes, por escrito, através de e-mail ou por outro meio formal, e através do site www.sp.senac.br/sites/licitacao.
- 10.14. Comunicado o resultado do julgamento, de acordo com o item 10.13, a Comissão Especial de Licitação (CEL) convocará as Licitantes para a sessão de abertura do **ENVELOPE III**, contendo as Propostas Comerciais das Licitantes classificadas.
- 10.15. No local, dia e hora definidos no **item 10.13** deste Edital, a Comissão Especial de Licitação procederá à abertura do **ENVELOPE III**, contendo as Propostas Comerciais das Licitantes habilitadas, que serão rubricadas pelos membros da Comissão Especial de Licitação. Aos representantes das Licitantes presentes, será dada vista às Propostas Comerciais para que também as rubriquem, podendo fazer anotações e realizar questionamentos por escrito, os quais serão juntados à respectiva ata.
- 10.16. A sessão de que trata o **item 10.15** será encerrada para que a Comissão Especial de Licitação proceda à análise das Propostas Comerciais das Licitantes habilitadas, lavrando-se então a respectiva ata.

- 10.17. As Propostas Comerciais não estarão disponíveis para vistas durante o período de análise privativa pela Comissão Especial de Licitação, a fim de não prejudicar a análise e o andamento da Licitação.
- 10.18. A Comissão Especial de Licitação, em sessão privativa, analisará as Propostas Comerciais apresentadas na Licitação, e caso sejam detectados eventuais erros aritméticos, deverão ser corrigidos, observando-se, para esse procedimento, os seguintes critérios:
 - 10.18.1. No caso de erro de multiplicação do preço unitário pela quantidade correspondente será retificado, mantendo-se inalterados os preços unitários e a quantidade;
 - 10.18.2. No caso de erro de adição, a soma será retificada, mantendo-se inalteradas as parcelas;
 - 10.18.3. O preço total da proposta será ajustado pelo Senac, em conformidade com os procedimentos acima para correção de erros. O valor resultante consistirá no preço corrigido da proposta.
- 10.19. Por fim, depois de concluída a verificação da conformidade das propostas, a Comissão Especial de Licitação as apreciará, em sessão privativa, desclassificando aquela que:
 - 10.19.1. Deixar de apresentar qualquer um dos documentos exigidos;
 - 10.19.2. Apresentar preços unitários inexequíveis, irrisórios, simbólicos, de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado.
 - 10.19.2.1. Considera-se "preço inexequível", aquele que vier a ser assim considerado pela Comissão Especial de Licitação, como valor insuficiente para realização dos serviços exigidos nesta Licitação, assim entendido e caracterizado como sendo aquele que estiver abaixo do mínimo praticado pelo mercado;
 - 10.19.3. Apresentar prazo de execução objeto desta Licitação diferente do estabelecido neste Edital;

- 10.19.4. Não estiver assinada por seu representante legal;
 - 10.19.5. Apresentar emendas, borrões ou rasuras;
 - 10.19.6. Não se referir a valores certos e definidos;
 - 10.19.7. Não obedecer ao prazo de validade mínimo estabelecido neste Edital; ou
 - 10.19.8. Estiver em desacordo com quaisquer das exigências expressamente previstas neste Edital.
- 10.20. Se, porventura, todas as Licitantes forem declaradas inabilitadas ou desclassificadas, nos termos do presente Edital, a Comissão Especial de Licitação poderá, a seu exclusivo critério, fixar prazo comum a todas as Licitantes para retificações, livres das causas que deram origem à inabilitação ou à desclassificação.
- 10.20.1. O não atendimento desta providência, em prazo assinalado pela Comissão Especial de Licitação, implicará a inabilitação e/ou desclassificação definitiva das Licitantes.
- 10.21. Se houver empate entre duas ou mais propostas, o desempate far-se-á por meio da maior nota técnica. Caso o empate permaneça, o desempate far-se-á pela maior nota da Proposta Comercial. Caso ainda persista empate, o desempate será por meio de sorteio em ato público, em dia, horário e local a serem definidos pela Comissão Especial de Licitação (CEL).
- 10.22. A Comissão Permanente de Licitação, a seu exclusivo critério, poderá, a qualquer tempo, solicitar às Licitantes informações/comprovações adicionais sobre as propostas e/ou documentos apresentados, exigir traduções simples ou juramentadas de documentos que sejam em idioma estrangeiro para o idioma português do Brasil, bem como fazer consultas e comprovações por meio da Internet que entender necessárias, ficando ainda facultado ao Senac realizar quaisquer diligências que entender cabíveis. O não atendimento de solicitação, em prazo estabelecido, implicará a desclassificação da Licitante.
- 10.23. Terminada a fase de análise das Propostas Técnicas e Comerciais, a Comissão Especial de Licitação divulgará o resultado da licitação às Licitantes, no site www.sp.senac.br/sites/licitacao.

- 10.24. A Comissão Especial de Licitação manterá sob sua guarda os envelopes que não forem abertos. Os envelopes estarão disponíveis e deverão ser retirados pelas Licitantes em até 20 (vinte) dias após divulgado o resultado da Licitação e esgotados os prazos para interposição de recurso, findo os quais, sem a devida providência, serão destruídos.
- 10.25. Será declarada vencedora a Licitante que apresentar a **MAIOR PONTUAÇÃO NA NOTA FINAL.**

11. RECURSOS

- 11.1. Divulgada a decisão da Comissão Especial de Licitação, a Licitante, se dela discordar, terá o prazo de **2 (dois) dias úteis** a contar da divulgação do resultado da fase de habilitação dos documentos e dos julgamentos das Propostas Técnica e Comercial para interpor recurso.
- 11.2. Ocorrendo a interposição de recurso na forma do item anterior, a Licitante que puder vir a ter sua situação efetivamente prejudicada, poderá se manifestar sobre as razões do recurso no mesmo prazo, que correrá a partir da data da divulgação da interposição do recurso na página de licitações do Portal Senac www.sp.senac.br/sites/licitacao.
- 11.3. O recurso administrativo deverá ser entregue ao Presidente da Comissão Especial de Licitação do Senac, de segunda-feira a sexta-feira, das 09h30 às 12h e das 14h às 18h, na Rua Dr. Vila Nova, 228 – 7º andar, sala 705 - Vila Buarque – São Paulo – SP, ou enviado para o endereço eletrônico licitacao.gms@sp.senac.br até as 23h59 do dia de vencimento do prazo.
- 11.4. As razões do recurso deverão ser dirigidas ao Sr. Diretor Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo, que é a Autoridade Competente, por intermédio do Presidente da Comissão Especial de Licitação (CEL).
- 11.5. O recurso terá efeito suspensivo.
- 11.6. O recurso interposto fora das condições constantes neste Edital não será conhecido pelo Senac.

12. PENALIDADES

- 12.1. O descumprimento parcial ou total das condições estabelecidas no presente Edital ensejará a aplicação de penalidades à Licitante vencedora, conforme previstas na minuta contratual, além de a contratante poder considerar simultaneamente rescindido o contrato, assegurado o devido contraditório e ampla defesa.
- 12.2. Além das hipóteses de inexecução parcial ou total do contrato previstas acima, deixar de entregar documentação exigida para a Licitação ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato e/ou comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, poderá ensejar a aplicação das penalidades de advertência, de multa de até 10% do preço total da proposta comercial e a suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac por até 3 (três) anos.
- 12.3. O pagamento das multas contratuais estabelecidas não exige a Contratada do fiel cumprimento das obrigações e responsabilidades contraídas, nem da reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos, diretos ou indiretos, que vierem a ser causados ao Senac em decorrência da execução contratual.
- 12.4. A Licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato ou documento equivalente, deixar de entregar documentação exigida para a Licitação ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com o Senac pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato/documento equivalente e das demais cominações legais.

13. DA CONTRATAÇÃO

- 13.1. Caso a Licitante vencedora não compareça para assinar o contrato ou documento equivalente no prazo fixado, o Senac poderá optar por realizar nova Licitação ou convocar as Licitantes, por ordem decrescente de classificação, para fornecer os produtos/serviços pela mesma condição da proposta apresentada nesta Licitação pela Licitante vencedora.
- 13.2. A recusa injustificada em assinar o contrato ou documento equivalente dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá

acarretar à Licitante, isolada ou cumulativamente, as seguintes penalidades:

- 13.2.1. Perda do direito à contratação, facultando-se ao Senac adjudicar esta licitação com os licitantes remanescentes, na ordem de classificação;
- 13.2.2. Suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac, por prazo não superior a 3 (três) anos.
- 13.2.3. Multa de 10% (dez por cento) do preço total da proposta comercial apresentada na homologação.

14. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

14.1. O Senac tem compromisso com a privacidade e a proteção de dados pessoais de seus alunos, colaboradores, clientes e parceiros. E, nesse sentido, o Senac envida seus melhores esforços para, no tratamento de dados pessoais decorrente deste Edital, observar integralmente a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.705/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”), comprometendo-se, na qualidade de controlador, a:

- 14.1.1. Cumprir as obrigações estabelecidas pela LGPD, tratando sempre o mínimo de dados pessoais necessários para atingir as finalidades deste Edital;
- 14.1.2. Adotar medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais;
- 14.1.3. Envidar esforços razoáveis para garantir que os dados pessoais tratados estejam atualizados e sejam relevantes em todas as circunstâncias, enquanto estiverem sob sua custódia ou sob seu controle, na medida em que tenha capacidade de fazê-lo;
- 14.1.4. Notificar o titular de dados pessoais e as autoridades acerca do tratamento não autorizado ou ilegal, perda, destruição, dano, alteração ou divulgação não autorizada, bem como qualquer violação de medidas de segurança em relação a dados pessoais cujo tratamento decorra deste Edital;

- 14.1.5. Disponibilizar avisos de privacidade para ampliar a transparência e confiabilidade acerca do tratamento de dados pessoais realizado.
- 14.2. Ao participar do processo licitatório objeto deste Edital, o Licitante, por seus representantes legais e sob as penas da lei, declara como verdadeiros quaisquer dados pessoais informados na Documentação de Habilitação e/ou decorrentes do previsto neste Edital, responsabilizando-se por esta garantia e pela legalidade do compartilhamento dos dados pessoais com o Senac nos termos da legislação aplicável, em particular da LGPD. O Licitante, compromete-se, ainda, a não comunicar, revelar, disponibilizar ou utilizar dados pessoais aos quais tiver acesso em razão de sua participação no processo licitatório para finalidades distintas daquelas que motivaram o seu acesso, responsabilizando-se integral e exclusivamente pelo pleno atendimento desta obrigação.
- 14.3. O Licitante declara, por seus representantes legais e sob as penas da lei, que conhece e cumpre integralmente as disposições da LGPD no que toca o tratamento de dados pessoais necessário para a condução de seu negócio e execução do contrato objeto desta Licitação, particularmente que (i) observa as obrigações estabelecidas pela LGPD, garantindo, inclusive, a origem lícita e/ou necessidade dos dados tratados; (ii) adota medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais; (iii) possui procedimento que permite notificar o Senac acerca do tratamento não autorizado ou ilegal, perda, destruição, dano, alteração ou divulgação não autorizada, bem como qualquer violação de medidas de segurança em relação a dados pessoais cujo tratamento decorra deste Edital e futuro contrato; e (iv) implementou mecanismos para cumprimento de solicitações envolvendo tratamento de dados pessoais pelos titulares e autoridades, e mitigação de riscos, podendo, inclusive, cooperar com o Senac nesse sentido.
- 14.4. O Licitante reconhece que, nos termos da legislação aplicável e políticas de privacidade e segurança da informação do Senac, bem como em decorrência deste Edital, dados pessoais serão tratados, de forma segura e em ambiente com acesso restrito, para fins especialmente de viabilizar (i) a participação na Licitação, (ii) a contratação, a condução e gestão das atividades relacionadas ao objeto da Licitação; e (iii) o contato do Senac por qualquer meio, inclusive para participação em processos licitatórios no futuro. Declara, ainda, ciência de que os dados pessoais podem ser, nos termos da lei, compartilhados pelo Senac com outras entidades como auditores, prestadores de

serviços de controle de acesso às dependências do Senac, órgãos do governo, e/ou outros terceiros, inclusive para fins de transparência, evidência da lisura do processo licitatório e atendimento a dispositivos da Lei de Acesso à Informação, sobretudo para cumprimento de obrigações legais do Senac, execução do contrato, exercício regular de direitos e atingimento de interesses legítimos.

- 14.5. Em caso de dúvidas acerca do tratamento de dados pessoais e/ou para exercer os direitos previstos na LGPD, como de acesso, retificação e exclusão, o titular de dados pessoais e/ou seu representante poderão entrar em contato com o encarregado de proteção de dados do Senac conforme indicado na Política de Privacidade do Senac.

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 15.1. Salvaguardados os interesses do Senac, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, esta Licitação poderá:
- 15.1.1. Ser cancelada, parcial ou totalmente antes da assinatura do contrato ou documento equivalente;
 - 15.1.2. Ter adiada a sua abertura; ou
 - 15.1.3. Ter alterado seu Edital, com fixação de novo prazo para realização da Licitação;
 - 15.1.3.1. Nas hipóteses mencionadas nas alíneas "b" e "c" do subitem 14.5 acima, o Senac divulgará a nova data de abertura ou as alterações efetuadas, disponibilizando o novo Edital no Portal de Compras e Contratações do Senac SP: <https://www.sp.senac.br/sites/licitacao>.
- 15.2. **O Senac não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste Edital obtidas por meio de terceiros.**
- 15.3. **A não observância de qualquer um dos itens deste Edital, parcial ou totalmente, implicará a inabilitação ou desclassificação da Licitante, conforme o caso.**
- 15.4. **Em caso de dúvidas quanto à autenticidade de assinatura em documento ou declaração apresentado na licitação, o Senac se reserva o direito de exigir a qualquer momento**

**a reapresentação do documento ou da declaração com a
firma reconhecida.**

São Paulo, 12 de setembro de 2025.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac
Administração Regional no Estado de São Paulo
Gerência de Materiais e Serviços

**ANEXO I
(M O D E L O)**

(Emitir em papel timbrado da Licitante)

CARTA DE CREDENCIAMENTO

CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025

OBJETO: CESSÃO DE PLATAFORMA EM CLOUD CONTEMPLANDO ECOSISTEMA DE VISUALIZAÇÃO, INTERAÇÃO, VERSIONAMENTO, PUBLICAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO EDUCACIONAL DIGITAL, LIVROS DIGITAIS, ÁUDIOBOOKS, GAMIFICAÇÃO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, BEM COMO A DISTRIBUIÇÃO EM DI.

(Razão Social da Licitante), por seu representante legal **(nome completo)**, interessada em participar na Concorrência acima mencionada, o qual está sendo realizada pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, autoriza o(a) **Sr.(a) (nome completo)** a representá-la nesta Licitação, estando assim, credenciada e com poderes para praticar todos os atos inerentes à Licitação, inclusive interpor ou desistir da interposição de recursos em todas as fases licitatórias.

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

Nome do representante legal da empresa.

Assinatura com firma reconhecida

**ANEXO III
(M O D E L O)**

(Emitir em papel timbrado da Licitante)

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO

CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025

OBJETO: CESSÃO DE PLATAFORMA EM CLOUD CONTEMPLANDO ECOSISTEMA DE VISUALIZAÇÃO, INTERAÇÃO, VERSIONAMENTO, PUBLICAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO EDUCACIONAL DIGITAL, LIVROS DIGITAIS, ÁUDIOBOOKS, GAMIFICAÇÃO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, BEM COMO A DISTRIBUIÇÃO EM DI.

(Razão Social da Empresa, CNPJ e endereço completo com CEP), por seu representante legal, **Sr(a). (nome completo, RG e CPF),** interessada em participar do processo licitatório acima mencionado do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, declara:

a) que não existem fatos que impeçam a participação de sua empresa neste certame e que se sujeita integralmente a todas as condições constantes do presente Edital;

b) estar ciente da obrigatoriedade de comunicar a ocorrência de qualquer evento impeditivo superveniente à apresentação dos documentos de habilitação;

c) estar ciente das condições de participação, nos termos do respectivo Instrumento Convocatório, em especial no [item 4](#) deste Edital, e que se sujeita às penalidades previstas na forma da lei, além da suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac por até 3 (três) anos;

d) possuir estrutura técnica adequada (instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização dos serviços), de acordo com as exigências do presente Edital; e

e) que atende às normas de proteção de dados pessoais, especialmente a Lei nº 13.705/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ("LGPD"), tendo em vista a natureza das informações tratadas, características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia.

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

**(nome completo e cargo do representante legal da Empresa –
somente sócios administradores / proprietários ou procuradores
com poderes específicos)**

**ANEXO IV
(M O D E L O)**

(Emitir em papel timbrado da Licitante)

DECLARAÇÃO – EDITAL E MINUTA CONTRATUAL

CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025

OBJETO: CESSÃO DE PLATAFORMA EM CLOUD CONTEMPLANDO ECOSISTEMA DE VISUALIZAÇÃO, INTERAÇÃO, VERSIONAMENTO, PUBLICAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO EDUCACIONAL DIGITAL, LIVROS DIGITAIS, ÁUDIOBOOKS, GAMIFICAÇÃO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, BEM COMO A DISTRIBUIÇÃO EM DI.

(Razão Social da Licitante), por seu representante legal **(nome completo)**, interessada em participar no processo licitatório acima mencionado, do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Senac, **DECLARO** que nossa empresa, sujeita-se integralmente à todas as condições constantes do presente Edital, bem como às cláusulas e condições da Minuta Contratual dele integrante, caso seja vencedora.

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

Nome do representante legal da empresa.

CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025
ANEXO V - DETALHAMENTO DO OBJETO LICITADO

1. OBJETO:

CESSÃO DE PLATAFORMA EM CLOUD CONTEMPLANDO ECOSISTEMA DE VISUALIZAÇÃO, INTERAÇÃO, VERSIONAMENTO, PUBLICAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO EDUCACIONAL DIGITAL, LIVROS DIGITAIS, ÁUDIOBOOKS, GAMIFICAÇÃO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, BEM COMO A DISTRIBUIÇÃO EM DI, que compreende:

1.1 A PLATAFORMA:

1.1.1 Solução que permita integrar sistemas preexistentes, em desenvolvimento ou futuros do Senac e de seus clientes com a plataforma que a **Contratada** já possua.

1.1.2 Desenvolvimento de customizações, melhorias, modificações, correções ou atualizações de acordo com necessidades presentes ou futuras. Plataforma em *Cloud Computing* para distribuição exclusiva de conteúdo e publicações digitais definidos pelo Senac, com conjunto de sistemas preexistentes e com flexibilidade para se adaptar aos diversos modelos de negócios em que o Senac atua devendo, obrigatoriamente, conceder o código fonte para a **Contratante** ao final do contrato.

1.1.2.1 Serviços de *Cloud Computing* (computação em nuvem), infraestrutura de hardware e software, gerenciamento, hospedagem, armazenamento, processamento, comunicação de dados, segurança e monitoramento de infraestrutura em nuvem sendo a cessão e manutenção de responsabilidade da **Contratada** considerando 55.000 usuários, 2.000 livros processados e disponibilizados e até 300 milhões de tokens para utilização de funcionalidades de IA generativa. O excedente deve ser comprovado por relatório e apresentado junto a **Contratante** que analisará e assumirá o valor correspondente.

1.1.2.2 O conjunto de sistemas preexistentes deve contemplar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- 1.1.2.2.1 Deverá obrigatoriamente apresentar solução para o cadastro de publicações digitais na plataforma.
- 1.1.2.2.2 Deverá obrigatoriamente apresentar solução para o cadastro de instituição, doravante denominada cliente, e de suas unidades operacionais, doravante denominadas diretórios.
- 1.1.2.2.3 Deverá obrigatoriamente apresentar solução para o cadastro de **áreas e subáreas** de conhecimento.
- 1.1.2.2.4 Deverá obrigatoriamente apresentar solução para a vinculação entre **publicações digitais, áreas e subáreas** de conhecimento, a partir de definições de cada **cliente**.
- 1.1.2.2.5 Deverá obrigatoriamente apresentar solução para inclusão de **usuários** pertencentes a um cliente.
- 1.1.2.2.6 Deverá obrigatoriamente apresentar solução para **autenticação e acesso** de usuários no âmbito da distribuição do serviço na plataforma.
- 1.1.2.2.7 Deverá obrigatoriamente apresentar solução com uso de IA (Inteligência Artificial) para aumento da interação do usuário com a plataforma e o conteúdo, permitindo a leitura inteligente

dos livros digitais, personalizando cada acesso de usuário.

- 1.1.2.2.8 Solução modular para gestão de fluxos de processamento de conteúdo.
- 1.1.2.2.9 Solução deverá obrigatoriamente apresentar, análise de dados e relatórios com uso de IA (Inteligência Artificial).
- 1.1.2.2.10 Deverá conter obrigatoriamente um repositório para gestão de publicações digitais em diferentes formatos (e-pub, e-book e audiobook).
- 1.1.2.2.11 Deverá conter obrigatoriamente repositório para gestão e personalização de **clientes, seus diretórios e usuários**.
- 1.1.2.2.12 Solução para visualização personalizada de acervo de publicações digitais e conteúdo multimídia, segmentados conforme especificação do **cliente**.
- 1.1.2.2.13 Apresentação de solução para gamificação com ferramentas de autoria que possibilitem a criação e estruturação de conteúdo visual como textos e imagens e conteúdos interativos, será pontuada com conceito A.
- 1.1.2.2.14 Deverá obrigatoriamente apresentar solução multiplataforma (microcomputador, tablet e smartphone) para abertura e leitura on- line e off-line de conteúdo digital.
 - 1.1.2.2.14.1 Suporte aos formatos PDF (Portable Document format) - ePub; HTML (Hypertext Markup Language) e áudiobook.

1.1.2.2.14.2 Suporte à interação com objetos multimídia, contemplando texto, imagem, vídeo, áudio, PDF, ePub e HTML interativo.

1.1.2.2.14.3 Garantia de que todo o ecossistema da solução seja responsivo e acessível por meio de dispositivos móveis e microcomputadores, considerando também aplicativos exclusivos de uso do Senac e de seus clientes, compatíveis com iOS, Android e versão web para Windows, MacOS e Linux;

1.1.2.2.14.4 A interface dos aplicativos e versão web utilizará o modelo white label (sem a exibição de marcas de terceiros ou da Contratada), respeitando a identidade visual da interface de acordo com os protótipos fornecidos pelo Senac durante a implantação.

1.1.2.2.15 Apresentação de solução com modalidade de conteúdo imersivo através do aplicativo da plataforma permitindo ao usuário interação através do uso de IA simulando com realidade aumentada ou virtual, será pontuada com conceito A.

1.1.2.2.16 Deverá obrigatoriamente apresentar solução para gestão, controle, edição, cocriação, versionamento, armazenamento, classificação e distribuição de livros digitais.

- 1.1.2.2.17 Deverá obrigatoriamente apresentar solução para centralização, definição, hierarquização e parametrização de regras de negócios, considerando cadastro, replicação e atribuição de administradores.
- 1.1.2.2.18 Deverá obrigatoriamente apresentar solução para registro, armazenamento, personalização, visualização de dados em dashboard e geração de relatórios de dados analíticos qualitativos e quantitativos relacionados aos sistemas, usuários, clientes e seus diretórios através do uso de IA.
- 1.1.2.2.19 Deverá obrigatoriamente apresentar solução para exportação de metadados do acervo de livros digitais e áudiobook em formato MARC 21.
- 1.1.2.2.20 Deverá obrigatoriamente ter suporte à navegação de conteúdo por índice remissivo, índice de objetos, por swipe, por teclado, por número de página, por miniatura de página, por links internos, por sumários interno e externo.
- 1.1.2.2.21 Deverá obrigatoriamente apresentar solução para busca por termo no livro digital e audibook, com resultados destacados (highlight) no conteúdo.
- 1.1.2.2.22 Deverá obrigatoriamente apresentar solução para busca no acervo por título, palavra chave, autor, categoria, tema, ISBN e demais metadados possíveis.
- 1.1.2.2.23 Apresentar solução para busca, dentro do conteúdo escolhido pelo

usuário através do uso de IA (Inteligência Artificial) a respeito de um item contido no conteúdo possibilitando a escolha entre a descrição em texto e áudio, será pontuado com conceito A.

- 1.1.2.2.24 Deverá obrigatoriamente apresentar solução para anotações e destaques no texto e objetos do livro digital.
- 1.1.2.2.25 Deverá obrigatoriamente apresentar solução para favoritar páginas do livro digital, disponibilizando listagem de favoritos ao usuário.
- 1.1.2.2.26 Deverá obrigatoriamente apresentar solução para zoom no livro digital em formato leiaute fixo.
- 1.1.2.2.27 Deverá obrigatoriamente apresentar solução para o incremento e decremento do tamanho do texto e ampliação de imagens no livro digital formato leiaute fluido.
- 1.1.2.2.28 Deverá obrigatoriamente apresentar solução para download e impressão integral ou fracionada do livro digital conforme parâmetros estipulados em regra de negócio.
- 1.1.2.2.29 Solução para compra e utilização de créditos para impressão e download integral ou fracionado do livro digital conforme parâmetros estipulados em regra de negócio, será pontuado com conceito A.
- 1.1.2.2.30 Deverá obrigatoriamente apresentar solução de tecnologia de encriptação a ser aplicada em todos os livros digitais e áudiobooks na plataforma.
- 1.1.2.2.31 Solução de acessibilidade para

leitores de tela, contemplando o screenreader DOSVOX e recurso Talk Back para mobile será pontuado com conceito A.

1.1.2.2.32 Solução multiplataforma com recursos de acessibilidade no player de leitura do livro digital que contemplem os itens abaixo, será pontuado com conceito A:

1.1.2.2.32.1 **Controle de fonte:** Ajuste de tamanho de fonte, espaçamento entre letras, estilo de texto, destaque de letras e espaçamento entre linhas.

1.1.2.2.32.2 **Controle de cor:** Opções de contraste de cores, saturação e personalização das cores da página.

1.1.2.2.32.3 **Tradução em Libras:** Disponibilização de tradução em Libras (Língua Brasileira de Sinais) para o conteúdo do livro, atendendo a usuários surdos e com deficiência auditiva.

1.1.2.2.33 Solução multiplataforma com recursos de acessibilidade para a navegação na plataforma que contemplem os itens abaixo será pontuado com conceito A:

1.1.2.2.33.1 **Modos de leitura:** Leitor de sites, modo de leitura e máscara de leitura.

1.1.2.2.33.2 **Auxílios visuais e de estrutura:** Destaque de links, lupa de conteúdo, destaque de

cabeçalho, guia de leitura e estrutura de página.

1.1.2.2.33.3 Controle de mídia: Funcionalidades para esconder imagens e pausar animações.

1.1.2.2.33.4 Tradução em Libras (Navegação): Suporte à tradução em Libras para os elementos de navegação e interface da plataforma, para usuários surdos e com deficiência auditiva.

2. MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS, SISTEMAS E PLATAFORMA

2.1 A Contratada deverá prestar serviço de manutenção que consistirá na disponibilização de novas versões para correção de erros/bugs, para atualizações demandadas por força de legislação (no prazo nela fixado), para adaptações e desenvolvimentos em decorrência de evoluções tecnológicas e ganho de funcionalidades que deverão ser previamente validadas e agendadas pela equipe técnica do Senac antes da aplicação efetiva.

2.2 Correções e novas versões do sistema decorrentes dos Serviços de manutenção deverão atender às mesmas exigências previstas neste documento.

2.3 A manutenção dos sistemas, serviços, compatibilidade, dados, segurança, disponibilidade e funcionalidades deve contemplar todo o período de duração do Contrato acrescido da previsão legal exigida pela legislação brasileira de 5 (cinco) anos para consulta de ambientes, publicações digitais, histórico dos usuários, clientes e eventuais questionamentos jurídicos, independentemente da renovação ou não do Contrato.

2.4 Cópias de segurança de todos dados dos sistemas deverão ser contempladas para a plena garantia da manutenção e continuidade dos serviços.

2.4.1 As solicitações de restauração dos dados não devem possuir restrição de quantidades ou abrangência.

2.4.2 Os dados restaurados devem ser identificados e diferenciados para validação em ambiente temporário antes de sua efetiva aplicação no ambiente de produção.

3. INTEGRAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS

3.1 Devem ser gravados registros de auditoria e controle das integrações realizadas com conteúdo configurável de campos e, no caso de ocorrência de erros no processo de integração entre os sistemas, enviar automaticamente e-mail para os responsáveis indicados pelo **Senac**.

3.2 O sistema deve disponibilizar recurso para configuração de acesso a outras aplicações por meio de WebServices, arquivos de carga ou tecnologia mais segura e eficiente.

3.3 O sistema deve prover ferramenta para exportação e importação de informações para outros sistemas, devendo essa ser por meio de WebServices.

4. GERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO

4.1 As soluções propostas devem fornecer interfaces administrativas para controles e monitoramento.

4.2 Todas as mudanças na parametrização das soluções devem ser registradas (log) para conferência e/ou auditoria pelo(s) administrador(es) da(s) soluções.

5. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DOS SISTEMAS

5.1 A solução deverá permitir a integração e carga de dados de sistemas legados já existentes, sendo que essa carga será feita por meio

de layout de WebService a ser definido pelo **Senac** em parceria com a **Contratada**.

5.2 A solução deverá permitir integrar suas informações com os sistemas legados por meio de layout de WebService definidos pelo **Senac**, se possível de fácil manutenção.

5.3 A **Contratada** realizará a migração e adaptação de informações existentes de contratos vigentes relativos ao mesmo serviço de disponibilização de acervo de livros digitais. Devem ser empregados pela **Contratada** todos os esforços para preservar o funcionamento de sistemas, integrações, disponibilidade de serviços, continuidade de acessos existentes e suporte técnico. As informações a serem migradas serão definidas pelo **Senac** durante o processo de implantação da plataforma.

6. ATUALIZAÇÕES DE SISTEMAS E NOVAS SOLUÇÕES

6.1 Todas as novas implantações das soluções deverão ser documentadas, validadas e executadas de forma assistida pelos profissionais técnicos da Contratante envolvidos.

6.2 A solução deve disponibilizar, pelo menos, ambientes de homologação e produção, além de acesso irrestrito aos bancos de dados ou às suas respectivas cópias.

6.2.1 O **Senac** poderá solicitar, a qualquer momento, à **Contratada** que os ambientes sejam atualizados com informações da base de dados da produção, a fim de facilitar os testes no sistema.

6.2.2 A **Contratada** tem até 02 (dois) dias úteis para atender às solicitações de atualização da base de dados.

7. ATUALIZAÇÕES

7.1 A solução proposta deve permitir a realização de atualizações na aplicação de forma que todos os dados se mantenham íntegros para operação dos negócios do Senac sem necessidades de operações complementares de correção de dados ou personalização dos ambientes e conteúdo;

7.2 Toda atualização, seja ela corretiva ou de melhoria, deve acompanhar:

7.2.1 Relatório das alterações tecnológicas da aplicação para avaliação do grupo técnico definido pelo Senac;

7.2.2 Relatório de testes realizados pela **Contratada**, descrevendo a maneira como foram efetuados e validados. Este relatório deve conter relato de testes, no mínimo, das funções e módulos alterados, de forma unitária e integrados.

7.3 A personalização da solução deve permitir que todas as atualizações sejam previamente instaladas e configuradas no ambiente de homologação da **Contratada** e, após a homologação, serem implantadas no ambiente de produção.

7.4 A solução deve apresentar mensagem personalizável de manutenção em andamento para usuários que realizem acesso ao sistema durante a janela de manutenção e/ou atualização.

7.5 A ferramenta de administração do sistema deverá permitir o envio de mensagens para todos os usuários sobre a manutenção a ser executada.

7.6 A **Contratada** deve garantir que as funcionalidades atendidas por meio de personalizações serão mantidas nas sucessivas versões disponibilizadas.

7.7 As personalizações realizadas deverão ser mantidas e compatíveis mesmo após o upgrade/atualização de versão.

7.8 A aplicação de qualquer atualização não deve acontecer sem prévio conhecimento, programação e aprovação antecipada do **Senac**.

7.9 As atualizações nunca deverão impactar no desempenho.

8. SUPORTE E MONITORAMENTO

8.1 A **Contratada**, durante a vigência do Contrato, deverá disponibilizar equipe de monitoramento e suporte técnico de infraestrutura e sistemas com funcionamento permanente, 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, durante todos os dias da semana, por todo

ano) para garantia e manutenção do SLA e contatos emergenciais para notificação de indisponibilidades críticas ou totais.

8.2 Uma central de atendimento de suporte e manutenção técnica de funcionalidades também deverá estar disponível de segunda a sexta-feira entre 8h (oito horas) e 18h (dezoito horas) – horários de Brasília, perfazendo 10h (dez horas) úteis de atendimento por dia. Não são considerados como dias úteis os feriados nacionais. Mediante aviso prévio de 01 (uma) semana, o **Senac** pode solicitar atendimento diferenciado durante os fins de semana, não excedendo 10% (dez por cento) do total de fins de semana.

8.3 A **Contratada** deverá designar, pelo menos, um **Gerente de Contas** e um **Responsável Técnico** – profissionais responsáveis e pontos focais de comunicação, com domínio dos termos do Contrato, modelo de negócios e equipes do Senac, personalizações e adaptações feitas e conhecimento da infraestrutura e funcionalidades dos sistemas.

8.3.1 O atendimento do suporte deverá ser em língua portuguesa.

8.4 Deverá ser disponibilizado pela **Contratada** um sistema de controle de chamados, fazendo-se uso dos recursos da web, para registro das solicitações de qualquer natureza. A **Contratada** deverá fornecer login e senha individualizados aos Usuários, com responsabilidade pelo registro das solicitações.

8.4.1 A **Contratada** deverá disponibilizar relatórios mensais com os chamados efetuados pelo **Senac**, ou quando forem solicitados.

8.5 Todos os demais acionamentos ao suporte da **Contratada** deverão ser feitos exclusivamente pelos empregados do **Senac** a serem definidos pelo Senac informados à **Contratada** por meio de documento específico. Usuários finais não poderão acionar o suporte da **Contratada**.

8.6 Os Serviços de suporte incluem:

- 8.6.1 Suporte telefônico sobre tecnologia ou negócio da solução ofertada;
- 8.6.2 Número ilimitado de chamados técnicos;
- 8.6.3 Diagnósticos remotos;
- 8.6.4 Resolução de incidentes;
- 8.6.5 Resolução de problemas;
- 8.6.6 Manutenção do software da solução, seja para fins de atualização ou correção.

8.7 Todos os registros de solicitações devem ser realizados por completo, incluindo data e horário, sejam eles recebidos pela central de Serviços da Contratada ou pela aplicação disponibilizada para o mesmo fim. As informações básicas desses registros incluem:

- 8.7.1 Categoria;
- 8.7.2 Prioridade;
- 8.7.3 Status;
- 8.7.4 Responsável pelo registro da solicitação;
- 8.7.5 Descrição da solicitação;
- 8.7.6 Atividades que foram executadas na resolução da solicitação (histórico do atendimento).

8.8 A categorização da solicitação está relacionada ao tipo e à natureza da solicitação de suporte, permitindo que estas possam ser classificadas com os seguintes valores:

Categoria	Descrição
Incidente	Interrupção não planejada de um sistema ou funcionalidade ou redução da qualidade de funcionamento deste recurso.
Dúvida	Dúvidas ou dificuldades na utilização de algum recurso da aplicação.
Obrigação legal	Necessidade de alteração na aplicação devido a obrigações legais cobertas pela manutenção do sistema.

8.9 A urgência das solicitações de suporte está relacionada ao prazo para apresentação da solução perante o impacto que o problema representa ao negócio e indica a velocidade para atendimento, permitindo que elas possam ser classificadas pelos seguintes critérios:

Urgência	Descrição
Alta	Problemas que impedem o uso normal dos sistemas ou funcionalidades, sem alternativas para sua utilização.

Média	Problemas que impedem o uso normal da aplicação ou que tenham o desempenho prejudicado, porém são disponibilizados outros recursos que promovem o mesmo resultado esperado.
Baixa	Problemas que não impedem o uso normal dos sistemas ou funcionalidades.
Sem urgência	Solicitações não relacionadas às categorias de incidente e obrigações legais.

8.10 O impacto está relacionado à abrangência da ocorrência ou solicitação:

Impacto	Descrição
Alta	Problemas críticos nos sistemas ou funcionalidades, que geram impacto em todos os usuários.
Média	Problemas não abrangentes ou generalizados ou que impactem apenas parcialmente um sistema ou funcionalidade ou que atinjam mais de 10% (dez por cento) dos usuários.
Baixa	Problemas em rotinas de uso não frequente e que não impactam na oferta dos serviços prestados aos clientes e usuários no uso do sistema.
Sem impacto	Solicitações não relacionadas às categorias de incidente e obrigações legais.

8.11 A priorização das ocorrências ou solicitação de suporte está relacionada ao cruzamento da classificação da urgência com a classificação do impacto, permitindo que as ocorrências possam ser classificadas a partir dos seguintes critérios:

Urgência	Impacto			
		Alto	Médio	Baixo
	Alto	01	02	03
	Médio	02	03	04
Baixo	03	04	05	

9. INTEROPERABILIDADE

9.1 A **Contratada** deverá fornecer ferramentas administrativas que possibilitem a configuração da aplicação para integração com outras aplicações a serem definidas pelo **Senac** por meio de tecnologias que façam uso de bibliotecas API (Application Programming Interface) e acesso aos bancos de dados ou cópia exata desses bancos, tanto gerando como recebendo dados e mensagens dessas aplicações, permitindo que qualquer informação esteja disponível para uso por essas tecnologias.

10. RELATÓRIOS

10.1 A ferramenta de geração de relatórios e extração de informações deverá possuir interface gráfica de fácil utilização.

10.2 Os relatórios gerados pelo sistema devem permitir sua gravação nos formatos XLSX e CSV.

10.3 O sistema deve permitir que o usuário defina os critérios de seleção e classificação das informações que constará em cada relatório e que essas opções de filtro e classificação fiquem disponíveis na tela de

entrada do relatório para que o usuário possa escolher no momento de sua execução.

10.4 A ferramenta deve permitir a definição do nível de segurança dos relatórios gerados. Nesse momento deverá determinar qual usuário ou grupo de usuários poderá ter acesso.

10.5 O sistema deve possuir gerador de relatórios integrado ao sistema, que reconheça e assuma a ligação entre as tabelas automaticamente e que possua funções e variáveis associadas aos colaboradores e outras entidades a fim de agilizar a geração de informações.

10.6 O gerador de relatórios deve possuir lógicas internas predefinidas que facilitem a geração de diferentes tipos de relatórios.

10.7 O Senac poderá solicitar a qualquer momento a documentação dos parâmetros dos relatórios, incluindo seu código-fonte.

10.8 O sistema deve possibilitar emissões de relatórios com valores totais ou segmentados, em formato consolidado ou bruto, sobre o uso da plataforma, ficando a critério do Senac a sua estruturação.

10.9 O sistema deve disponibilizar ambiente com acesso individual por cliente de seus respectivos relatórios de dados analíticos.

10.10 O sistema deve disponibilizar ambiente com acesso a todos os dados e relatórios de dados analíticos de todos os clientes para o Senac.

10.11 O sistema deve permitir meio de integração para extração de todos os dados produzidos e coletados, normalizados ou desnormalizados, relacionados ao uso da plataforma por clientes, diretórios e usuários, a serem utilizados para carga em sistema de análise e armazenamento de dados do Senac.

10.12 Será facultada a personalização de relatórios de uso da plataforma de acordo com necessidades futuras, não contempladas neste instrumento.

11. INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS

11.1 O sistema deve disponibilizar ferramenta para prover a integração com outros sistemas por meio de Web Services.

11.2 A rotina deve gravar registros de auditoria e registros de controle das integrações realizadas e enviar automaticamente e-mail para o responsável no caso de ocorrência de erros no processo de integração entre os sistemas.

**ANEXO VI
CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025
DETALHAMENTO DAS FUNCIONALIDADES TÉCNICAS E INFRAESTRUTURA
NECESSÁRIA**

1. Contexto

O Senac busca fornecedor que possua plataforma própria para disponibilização de acervo de conteúdos digitais e soluções tecnológicas integráveis aos sistemas já existentes que garantam a **melhor experiência digital aos diversos públicos** internos e externos, de modo unificado, padronizado, interativo, engajador e acessível, que possa atender a todas as frentes de negócios do Senac.

Para essa iniciativa, é necessária a contratação de um conjunto de sistemas que compõem uma **Plataforma** de leitura, distribuição e gestão de livros digitais, áudiobooks e outros recursos educacionais, além de interfaces que possam ser facilmente integradas aos sistemas educacionais, administrativos, lojas virtuais, de suporte e de conveniência já existentes e/ou que possam ser adquiridos ou implantados posteriormente, de forma **modular e progressiva**.

A **Plataforma** deve promover espaços que possam ser acessados tanto em **microcomputadores** quanto em **dispositivos móveis**.

Como é essencial considerar o dinamismo do mundo moderno, os sistemas, as interfaces, as integrações e os espaços devem ser constantemente monitorados, analisados, revistos e melhorados considerando tecnologias de inteligência artificial.

2. Pré-requisitos Funcionais dos Sistemas

As premissas dos sistemas são:

- **Premissa 1: UX (User Experience)**
- **Premissa 2: Multiplataforma, Multidispositivo, Multissistema, Multinavegador**
- **Premissa 3: Acessibilidade**

*Obs.: Premissa 1 (P.1.), Premissa 2 (P.2.) e Premissa 3 (P.3.).

P.1. UX (User Experience)

A garantia da maior usabilidade possível, padronizada, é uma das principais premissas. Ao transpor essa necessidade para uma plataforma digital, o intuito é que a experiência do usuário com os serviços oferecidos pelo Senac seja efetiva.

Para tanto, a interface não deve ter função ornamental. Ela deve:

- a) Direcionar o foco do usuário;
- b) Criar hierarquia visual/conteúdo;
- c) Pressupor ações do usuário.

Devem ser seguidos estes princípios:

I. **Design responsivo:** atender de forma imediata às interações do usuário, com dinamismo e a partir de hierarquias de visualização.

II. Usabilidade:

- i) Os recursos da plataforma devem ser desenhados a partir da versão *mobile*;
- ii) Condução do usuário utilizando setas, pistas direcionais e contrastes;
- iii) Utilização de fontes que garantam boa legibilidade em qualquer tipo de tela e resolução;
- iv) Facilidade para localização de menu;
- v) Facilidade de navegação na interface, sem criação de barreiras: opções de voltar, avançar e fechar devem ser facilmente localizáveis.

P.2. Multiplataforma, Multidispositivo, Multissistema, Multinavegador

Os sistemas devem ser compatíveis com:

- a) Microcomputadores (Windows, MacOS e Linux);
- b) Dispositivos móveis (*tablets* e *smartphones*) (Android e iOS).

Nos navegadores:

- i. Google Chrome;
- ii. Mozilla Firefox;
- iii. Microsoft Edge;
- iv. Microsoft Internet Explorer;
- v. Apple Safari.

P.3. Acessibilidade

Como premissa institucional, a conformidade com as Diretrizes de Acessibilidade normatizadas pelo consórcio W3C não deve ser observada apenas pelos requisitos mínimos, mas pela maior observância possível.

Os sistemas componentes da plataforma deverão garantir a acessibilidade em todas as suas funcionalidades, tanto na versão web quanto no aplicativo móvel, incluindo:

- a) Ser compatíveis com os principais leitores de tela (Jaws, NVDA e os nativos do Android iOS.);
- b) Utilizar a semântica apropriada na codificação dos sistemas para a melhor acessibilidade e estrutura de navegação, prevendo a separação do conteúdo, da apresentação e comportamento em camadas distintas;
- c) Possibilitar a configuração de contraste de cores, tamanho da fonte, saturação, personalização das cores da página e a inserção de textos alternativos que descrevam elementos multimídia.

- d) Possibilitar a navegação por teclas de navegação e atalho.
- e) Incluir leitor de sites, modos de leitura (normal e máscara de leitura), guia de leitura e estrutura de página.
- f) Funcionalidades para esconder imagens e pausar animações.
- g) Oferecer suporte à tradução em Libras (Língua Brasileira de Sinais) tanto para o conteúdo dos livros quanto para os elementos de navegação e interface da plataforma, atendendo a usuários surdos e com deficiência auditiva.

3. Pré-requisitos Técnicos

3.1 Infraestrutura

Infr 1. A Licitante disponibilizará toda a infraestrutura para a operação da Plataforma, que deve estar em modelo *Cloud* e deve permitir total flexibilidade na atualização e na adoção de novas tecnologias, modularidade e escalabilidade dinâmica para aumento no número de usuários, instituições, perfis, acessos, interações, ambientes, conteúdos, requisições, armazenamento ou processamento, sem comprometimento de desempenho, disponibilidade ou qualidade dos serviços.

Infr 2. Os sistemas deverão estar hospedados em datacenters. Os servidores devem ser espelhados, com redundância de conexão à internet, sistema de refrigeração, controle de umidade, backup e fornecimento de energia para a garantia de disponibilidade de pelo menos 99,97% e garantia de segurança de acesso restrito, controlado e identificado das instalações.

Infr 3. Sobre a conectividade

Infr 3.1. A infraestrutura deve possuir links equivalentes ao consumo e já prevendo folgas nos acessos simultâneos, com redundâncias lógicas e físicas, com equipamentos para balanceamento de carga e *firewalls* que garantam a segurança contra possíveis invasões, roubos ou até mesmo ataques de negação de serviço, entre outros mais conhecidos no mercado tecnológico.

Infr 3.2. Os usuários não devem passar por restrição de banda tanto para *upstream* quanto para *downstream*.

Infr 3.3. A média do *RTT* (*round trip time* - tempo de requisição e resposta do servidor) deve ser inferior a 100ms.

Infr 3.4. A velocidade mínima de *upstream* e *downstream* para acesso aos serviços é de 2.000 Kbps.

Infr 3.5. A velocidade de carregamento das páginas principais não deve exceder 7 (sete) segundos.

- Infr 4. Os ambientes devem possuir certificados de *Secure Sockets Layer (SSL)*.
- Infr 5. Os sistemas devem ter monitoramento contínuo 24 x 7 x 365 com logs de utilização, desempenho e disponibilidade.
- Infr 6. Deverá ser contemplada a disponibilidade de ambientes extras e independentes de homologação e testes para versionamento de correções e novas funcionalidades.
- Infr 7. O armazenamento (*Storage*) deve ser de alta performance, já configurado com suas devidas proteções por paridade (Raid) adequada à solução proposta. Os volumes de dados e aplicações devem permitir a expansão online para evitar paradas do serviço.
- Infr 8. Proteção de dados (*backup*): a **Licitante** deve possuir uma rotina de proteção de dados sob plataformas de mercado, a qual possibilite políticas para retenções customizadas às necessidades do Senac. Também se faz necessário informar os locais de armazenamento deste *backup*, bem como realizar testes periódicos de restauração dos dados e do ambiente, para validações e certificações de segurança da informação.
- Infr 8.1. Os *backups*, históricos dos usuários e acessos devem ser mantidos por pelo menos 5 (cinco) anos, mesmo após término do contrato.
- Infr 8.2. A política de *backups* e recuperação deve ser descrita e fornecida para cada um dos sistemas, mas deve permitir, pelo menos, intervalos diários, semanais, quinzenais, mensais, bimestrais, trimestrais, semestrais e anuais.
- Infr 8.2.1. Os *backups* diários e semanais devem ser mantidos por pelo menos três meses.
- Infr 8.2.2. Os *backups* semanais e quinzenais devem ser mantidos por pelo menos seis meses.
- Infr 8.2.3. Os *backups* mensais, bimestrais e trimestrais devem ser mantidos por pelo menos um ano.
- Infr 8.2.4. Os *backups* semestrais e anuais devem ser mantidos por todo o contrato, acrescido dos cinco anos adicionais.
- Infr 9. Disponibilidade dos dados para consultas locais. O Senac pode necessitar que sejam enviados/disponibilizados os dados do *backup* de determinado período para que sejam restaurados em seu datacenter local e realizados testes de integridade ou manipulação de dados.

Infr 10. Quaisquer indisponibilidades deverão ser notificadas à **Licitante**.

Inf 10.1. Indisponibilidades previstas deverão ser notificadas com, pelo menos, uma semana de antecedência.

3.2 Segurança da Informação

- SI 1. A Licitante deverá seguir e acatar a política de segurança do Senac durante a vigência do contrato, contendo o prazo de garantia da solução proposta, inclusive alterações no decorrer no período de instalação, manutenção e suporte.
- SI 2. Toda a transmissão de dados em rede deve ser feita de forma criptografada entre as sessões clientes e a infraestrutura servidora.
- SI 3. A troca de informações para autenticação deverá ser realizada de acordo com o padrão *SAML (Security Assertion Markup Language)*.
- SI 4. Permitir a configuração de permissões de acesso às informações de qualquer nível ou criticidade para cada usuário cadastrado.
- SI 5. A Plataforma deverá configurar automaticamente a permissão de acesso básica ao perfil do usuário, baseando-se na sincronização dos usuários, grupos e hierarquias.
- SI 6. Definição de perfis de utilização individuais ou de grupos. Nesse caso, cada usuário ou grupo de usuários poderá ter acesso a determinadas funções, sendo que cada página, tela ou campo do sistema é uma função autorizável.
- SI 7. Gravação automática de registros de auditoria e de controle, sem limite de tempo, para todas as funções/rotinas gerenciadas pela aplicação com identificação e registro de usuário, perfil, horário, ação e endereço IP em todos os sistemas que compõem a Plataforma.
- SI 8. Garantia do controle efetivo do uso do sistema, oferecendo total segurança contra violação dos dados ou acessos indevidos às informações, mediante uso de senhas que efetuem restrições por níveis de acesso por meio de usuários ou grupos.
- SI 9. Não deve haver transações de dados entre interfaces de usuários e banco de dados. Todo o tráfego de dados entre aplicação e servidor de banco de dados deve ser centralizado por meio do protocolo nativo do serviço.

- SI 10. A **Licitante** deve atender à política de Segurança da informação cujos requisitos são normatizados pela NBR/ISO/IEC 270001:2013. O Data Center do Senac utiliza tecnologia dos principais players de mercado como Checkpoint (Firewall), Cisco (Nexus), F5 Big IP (balanceador de aplicações e WAF), solução Balabit (auditoria de sessão em servidores) e Trend (Deep Security), seguindo assim as melhores práticas e estando em compliance com as normas de Segurança. A solução a ser contratada deverá possibilitar integrações junto às marcas e soluções citadas acima.
- SI 11. As regras, parametrizações e configurações, seja em nuvem ou localmente no Senac, deverão estar dentro das normas e tratativas pelas áreas e equipes do Senac. Diante de uma análise de risco, caso o Senac visualize potencial problema ou ameaça diante do cenário ou causa, as equipes poderão intervir imediatamente em quaisquer ambientes com objetivo de mitigar propagações de problemas pela rede local, Data center Corporativo ou até mesmo na solução em nuvem, procurando sempre manter a integridade das partes ou serviços prestados.
- SI 12. Todas as demandas seguirão um fluxo de trabalho/ processo, SLA e definição de responsabilidades, o qual deverá ser analisado pelas áreas e equipes do Senac, com o intuito de prevenir problemas no âmbito de Segurança da Informação.
- SI 13. O Senac possui a norma Política de Segurança da Informação Educacional, já implantada. Sendo assim, a Licitante deverá estar ciente dela e seguir as práticas estabelecidas no documento oficial. Caso ocorram alterações, atualizações ou inclusões de novas normas ou documentações, fica o Senac responsável por atualizar a Licitante sobre o caso.
- SI 14. A **Licitante** deverá possuir ferramentas que possibilitem ao Senac gerar relatórios demonstrativos sobre o status de Segurança da Informação por ambientes, como também um *SOC (Security Operations Center)* para tratativas de incidentes ou problemas sempre junto à equipe de Segurança da Informação do Senac.
- SI 15. A **Licitante** tem obrigação de informar o Senac sobre qualquer alteração, manutenção ou indisponibilidade no contexto de Segurança da Informação.
- SI 16. Todas as informações obtidas pela **Licitante** quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, é vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012.

3.3 Arquitetura

Arq.1. O desenvolvimento de personalizações ou ajustes deverá seguir as orientações das áreas de Arquitetura, Segurança da Informação, Governança e Escritório de Projetos do Senac;

Arq.2. A solução somente será considerada como "em produção" com o "de acordo" das equipes do Senac que prezarão por quesitos de segurança, acessibilidade, consistência, estabilidade e performance.

4. Sistemas iniciais que devem integrar a plataforma

A plataforma é estruturada em dois módulos: **B2B** e **B2C** (em referência a *Business to Business* e *Business to Consumer*). Cada módulo provê serviço a uma necessidade especificada em modelo de negócios para atendimento às demandas educacionais e comerciais do **Senac**.

A. **Solução multiplataforma (microcomputador, tablet e smartphone) para abertura e leitura on-line e off-line de conteúdo digital.**

O suporte para abertura e leitura de conteúdos digitais nos formatos PDF, ePub e HTML, formato áudiobook, entre outros, deve contemplar a diversidade midiática e todas as dimensões que os caracterizam como objetos acessíveis e interativos.

A.1. **Visualização**

Toda exibição do conteúdo digital deve acontecer dentro da plataforma.

Espera-se que os conteúdos digitais sejam facilmente abertos e visualizados nos diversos tipos de dispositivos e por qualquer pessoa, on-line ou off-line, de maneira que a visualização do objeto possua recursos básicos de acompanhamento e reprodução de acordo com o tipo de mídia, como:

- Responsividade;
- Formatos de leitura;
- Busca;
- Paginação;
- *Zoom*;
- Incremento e decremento do tamanho da fonte;
- Seleção de tipologia de visualização do texto principal;
- Seleção da cor do fundo da tela;
- Contraste;
- *Player* com comandos de reprodução, etc.

A.2. Interatividade

A característica interativa é a possibilidade de contato pessoal com o conteúdo apresentado em formato de livro digital, de modo que cada usuário possa se relacionar ativamente com o objeto visualizado por meio dos seguintes recursos:

- Realização e organização de anotações;
- Marcação e organização de favoritos;
- Compartilhamento de anotações;
- Marcações de destaque;
- Exportação de trechos do livro digital para referência acadêmica;
- Avaliação dos livros digitais pelos usuários credenciados, com atribuição de nota em escala de 1 a 5;
- Impressão total ou fracionada;
- Download total ou fracionado, etc.
- Recursos para gamificação com ferramentas de autoria que possibilitem a criação e estruturação de conteúdo visual como textos e imagens e conteúdos interativos.
- Recursos utilizando I.A. (*inteligência artificial*) para criação de mapas mentais dentro dos conteúdos, agente interativo respondendo perguntas sobre os conteúdos e voz para leitura das respostas.

B. Solução para gestão, controle, edição, cocriação, versionamento, armazenamento, classificação e distribuição de livros digitais.

A solução deve oferecer acesso integrado aos projetos de livros digitais produzidos no Senac, por meio de um sistema de armazenamento, busca, gestão e compartilhamento. Nesse espaço, os administradores autorizados pelo Senac terão acesso ao acervo de livros digitais e, dependendo do nível de permissão, poderão, além de consultar as informações na plataforma, realizar download, publicação e/ou gestão das publicações.

A solução deve permitir:

- Acesso rápido, preciso e remoto;
- Diferentes formatos de arquivos;
- Cadastro e/ou edição de recursos digitais diretamente na plataforma com base em metadados;
- Indexação de conteúdo: classificação de livros digitais a partir de metadados, assunto, *tags*, etc., para facilitação da busca;
- Realização de busca de livros digitais por meio de critérios a serem acordados entre o Senac e a Contratada;
- Definição de níveis de permissão por perfil de administrador: download, publicação, aprovação, edição, exclusão etc.;
- Design responsivo/ *mobile first*/ multiplataforma, que respeite os padrões de acessibilidade do consórcio W3C;
- Emissão de relatórios analíticos.

C. Solução para o cadastro, vínculo e níveis de permissão em publicações digitais, áreas de conhecimento, clientes, diretórios, usuários e administradores na plataforma.

C1. Cadastro de cliente e diretórios

O cadastro de **cliente** deve contemplar:

- Código do cliente. Este campo deve ser gerado automaticamente pela plataforma;
- Nome fantasia do cliente;
- Razão social do cliente;
- CNPJ do cliente;
- E-mail(s) para contato;
- Número máximo permitido de licenças (contas de usuários associadas ao cliente);
- Telefone(s) para contato.

O cadastro de **diretório** deve contemplar:

- Código do cliente;
- Código do diretório. Este campo deve ser gerado automaticamente pela plataforma.
- Nome do diretório;
- CNPJ do diretório;
- Lista de IPs do diretório.

C2. Cadastro de publicações digitais e áudiobooks

A solução para o cadastro de publicações digitais deve contemplar os campos:

- Código da publicação. Este campo deve ser gerado automaticamente pela plataforma;
- ISBN da publicação;
- Título da publicação;
- Subtítulo da publicação;
- Quantidade de páginas;
- Número da edição da publicação;
- Autor(es) da publicação;
- Agrupamento por série/coleção da publicação;
- Sinopse da publicação;
- Editora da publicação;
- Ano da publicação;
- Sumário da publicação;
- Palavras-chave (descritores) da publicação;
- Status da publicação: ativa ou inativa;

- Arquivo da publicação digital. Devem ser suportados os formatos PDF (Portable document format), ePub (Electronic Publication) e HTML (Hypertext Markup Language);
- Imagem de capa da publicação. Devem ser suportados os formatos JPG e PNG.

C3. Cadastro de áreas de conhecimento e vinculação de publicação.

A solução deve permitir o cadastro de áreas e subáreas de conhecimento. Os níveis de subáreas devem ser ilimitados. Cada cliente pode possuir áreas de conhecimento exclusivas que, quando vinculadas às publicações, devem ser visualizadas somente pelo mesmo e seus diretórios.

C4. Permissão para download e impressão de conteúdo integral ou fração.

A solução deve permitir, a partir de definições para cada cliente, o **download** e **impressão** do conteúdo disponível na plataforma. O sistema deve contemplar:

- a. Habilitar/desabilitar impressão da publicação por capítulo ou por fração do conteúdo.
- b. Habilitar/desabilitar download da publicação por capítulo ou por fração do conteúdo.

C5. Cadastro de usuários pertencentes a um cliente.

A solução deve permitir a inclusão de usuários vinculados a um diretório de cliente por meio de:

- a. Integração com sistemas do Senac e de seus clientes.
- b. Cadastro de usuários por meio de formulário on-line.
 - O acesso ao formulário para cadastro deve ser permitido somente a IPs (*Internet Protocol*) autorizados pelo Senac.
- c. Carga via arquivo CSV (*Comma-separated values*).

O cadastro do **usuário** na **plataforma** deve contemplar as informações:

- Código do usuário. Este campo deve ser gerado automaticamente pela plataforma.
- Código do **diretório**;
- Nome do usuário;
- Login;
- Senha;
- CPF do usuário;
- E-mail do usuário;
- Perfil de usuário (aluno, docente ou funcionário);
- Status (ativo ou inativo);
- Data de inclusão do cadastro;
- Validade do acesso.

C6. Cadastro de usuários administradores.

A solução deve permitir a inclusão de usuários administradores, vinculados a um ou mais clientes, com personalização dos níveis de permissionamento. As permissões de **administradores** devem possibilitar que as seguintes opções sejam facultadas ao perfil:

- Criação, edição e/ou deleção de clientes e diretórios;
- Criação, importação, edição e/ou deleção de usuários;
- Gestão de publicações;
- Requisição de relatórios analíticos por diretório associado ao perfil.

D. Solução para exibição de amostras do acervo ao público não credenciado na plataforma.

A plataforma deve permitir exibição, busca e acesso a amostras dos livros digitais abertas ao público, sem necessidade de uso de credencial de acesso. Uma amostra possui uma fração do conteúdo de uma obra, servindo para divulgar o acervo e instigar o leitor.

E. Solução para autenticação e acesso de usuários à plataforma de leitura (ambiente da biblioteca digital).

A plataforma deve prever o acesso de usuário nas modalidades:

- a. Por lista de IP do diretório, previamente cadastrado na plataforma.
- b. Autenticação via SSO (*Single Sign-On*) em ambiente web browser e aplicativo móvel.
- c. Autenticação via formulário on-line em web browser ou aplicativo móvel.

F. Solução para centralização, definição, hierarquização, parametrização de regras de negócios.

A plataforma deve possibilitar a integração com sistemas da instituição, clientes e terceiros, além de possuir uma interface para gestão de clientes, diretórios e usuários.

F1. Gestão de clientes

A plataforma deve possuir uma interface para gestão de clientes que possibilite:

- Visualização e busca de clientes criados, utilizando diferentes tipos de filtro;
- Edição de informações dos clientes de forma individual;
- Bloqueio e exclusão de cliente de forma individual e também em lote;
- Configuração de data de disponibilidade da plataforma para o cliente.

F2. Gestão de diretórios

A plataforma deve possuir uma interface para gestão de diretórios que possibilite:

- Visualização e busca de diretórios criados, utilizando diferentes tipos de filtro;
- Edição de informações dos diretórios de forma individual e também em lote;
- Bloqueio e exclusão de diretório de forma individual e também em lote.

F3. Gestão de usuários

A interface de gestão de usuários deve permitir:

- Visualização e busca de usuários criados, utilizando diferentes tipos de filtros;
- Edição de informações dos usuários de forma individual e também em lote;
- Edição de prazo para ativação e desativação de acesso de usuários;
- Bloqueio, exclusão, alteração de perfil, status dos usuários individualmente e em lote;
- Criação e personalização de perfis de acesso à plataforma e seus recursos de acordo com a necessidade de negócio.

F4. Hierarquização

A plataforma deve possibilitar a configuração de estruturas organizacionais para viabilizar a gestão independente de portfólio da instituição de acordo com as necessidades de negócio, permitindo:

- Atribuição de administradores por cliente;
- Gestão de portfólio e oferta de livros digitais por cliente;
- Gestão e vinculação de cliente, diretório e usuários;
- Personalização de perfis de usuários;
- Disponibilização e configuração de recursos por cliente.

G. Solução para registro, armazenamento, personalização, visualização de dados em *dashboard* e geração de relatórios de dados analíticos relacionados aos sistemas, usuários, clientes e seus diretórios.

A plataforma e todos os seus sistemas devem possibilitar o monitoramento das atividades e interações dos usuários através de uma análise qualitativa e quantitativa de dados feita por IA para consolidação e elaboração posterior de painéis de visualização de dados (*dashboards*) e relatórios personalizados e personalizáveis para facilitar o acompanhamento das atividades de produção, operação e administração.

As ações entre usuários, deles com os conteúdos, com as funcionalidades e sistemas devem ser mapeadas a fim de fornecer indicadores para análises de comportamento de histórico, bem como indicadores preditivos.

1. A ferramenta de geração de relatórios e extração de informações deverá possuir interface gráfica de fácil utilização. Os relatórios gerados pelo sistema devem permitir sua gravação para impressão posterior nos formatos XLSX e CSV.
2. O sistema deve permitir que o usuário defina os critérios de seleção e classificação das informações que constarão em cada relatório, e que essas opções de filtro e classificação fiquem disponíveis na tela de entrada do relatório para que o usuário possa escolher no momento de sua execução.
3. A ferramenta deve permitir a definição do nível de segurança dos relatórios gerados. Caberá ao Senac determinar quais usuários ou grupos de usuários poderão ter acesso aos dados analíticos, de modo que os clientes do Senac poderão somente visualizar informações preestabelecidas, segregadas de acordo com o seu nível de permissão.
4. O sistema deve possuir gerador de relatórios integrado ao sistema, que reconheça a ligação entre as tabelas automaticamente e que possua funções e variáveis associadas aos colaboradores e outras entidades a fim de agilizar a geração de informações.
5. O gerador de relatórios deve possuir lógicas internas predefinidas que facilitem a geração de diferentes tipos de relatórios.
6. A ferramenta deverá permitir a exportação dos parâmetros do relatório, assim como sua programação.
7. O sistema deve possibilitar emissões de relatórios com valores totais (de todos os clientes) e parciais (por cliente, por diretório, tipo de perfil, ambiente, usuário, data, área/região, estado, cidade, interatividade, impressões, consumo de créditos, download e utilização da plataforma).
8. O sistema deve disponibilizar ambiente com acesso individual por cliente de seus respectivos relatórios de dados analíticos. O ambiente será definido e estruturado durante o processo de implantação.
9. O sistema deve disponibilizar ambiente com acesso a todos os dados e relatórios de dados analíticos de todos os clientes para o **Senac**.
10. O sistema deve permitir meio de integração para extração de todos os dados produzidos e coletados, normalizados ou desnormalizados, relacionados ao uso da plataforma por clientes, diretórios e usuários, a serem utilizados para carga em sistema de análise e armazenamento de dados do Senac.
11. A ferramenta deve disponibilizar uma seção para visualização dos dados analíticos por meio de *dashboard* ao **Senac** e seus clientes.

12. Os indicadores a serem utilizados nos relatórios e na seção dashboard serão definidos pelo Senac durante a fase de implantação da plataforma.
13. Será facultada a personalização de relatórios de uso da plataforma, bem como a customização de novas plotagens de indicadores na seção *dashboard*, de acordo com necessidades futuras, não contempladas neste instrumento.

H. Solução para exportação de metadados do acervo de livros digitais em formato MARC 21.

A solução deve prever meio de exportação de todos os metadados dos livros digitais contratados pelo cliente em formato MARC 21, em ambiente restrito ao cliente. O arquivo exportado deve conter, no mínimo, os seguintes atributos:

- Título;
- ISBN;
- Autor(es);
- Editora;
- Edição;
- Sinopse;
- Formato;
- Série;
- Descritor(es);
- Caminho da imagem de capa;
- URI do produto na plataforma.

I. Suporte à navegação de conteúdo por índice remisso, índice de objetos, por *swipe*, por teclado, por número de página, por miniatura de páginas, por links internos, por sumários interno e externo.

A navegação pelo conteúdo do livro digital deve ser dinâmica e intuitiva, de modo que o usuário possa, com facilidade, navegar por páginas, capítulos e referências do livro.

J. Solução para busca de conteúdo e obras na plataforma.

A busca por obras na plataforma deve contemplar:

- Ao digitar um ou mais termos no campo de busca **geral**, devem ser apresentadas as obras que correspondam aos metadados título, autor, descritor, série, editora e formato;
- Ao digitar um ou mais termos no campo de busca **avançado**, podendo combinar filtros (busca dentro do acervo, por período, por relevância), devem ser apresentadas as obras que correspondam aos filtros aplicados e a todos os metadados relacionados.

A busca por termos no conteúdo do livro digital deve contemplar:

- Ao digitar um ou mais termos no campo de busca de conteúdo dentro do livro digital, devem ser apresentados os resultados em formato de lista, contendo nome do capítulo e trecho respectivo ao resultado da busca, destacando os termos pesquisados com *highlight*.

K. Solução para exibição de sugestões de leitura.

A plataforma deve prever mecanismo (algoritmos de associação e/ou aprendizado de máquina) automático de coleta de dados e processamento de preferências de leitura dos usuários. A exibição das sugestões de publicações será o resultado desse processamento, que deve ser contínuo no mapeamento de preferências, sempre ofertando a melhor opção com base no histórico de outros usuários.

L. Solução para criação e compartilhamento de listas bibliográficas.

A plataforma deve possibilitar criação, edição e exclusão de listas bibliográficas personalizadas pelo usuário. As listas deverão apresentar a relação das publicações a elas adicionadas, bem como título da lista (definido pelo usuário) e opção de torná-la pública. Uma lista pública poderá ser utilizada por qualquer usuário desde que este pertença à mesma instituição que o criador da lista. Este é um incentivo à difusão das bibliografias contidas na plataforma.

M. Solução de tecnologia de encriptação a ser aplicada em todos os livros digitais e audiobook na plataforma.

O conteúdo digital deve ser entregue ao usuário encriptado com solução DRM (*Digital Rights Management*).

N. Adequação da identidade visual da plataforma.

- A implantação da identidade visual deve seguir protótipos apresentados pelo **Senac** na implantação.
- Será obrigatória a apresentação da marca Senac em todas as telas da plataforma de acordo com o modelo conhecido como *white label*: marca Senac exclusiva, sem exibição de marcas de terceiros ou da **Licitante** sem prévia autorização do Senac.

O. Disponibilização de páginas públicas.

O ambiente de acesso do usuário deve contemplar áreas para publicação de informações institucionais e legais, a exemplo das páginas: *Termos de uso*, *Política de privacidade*, *Sobre a Biblioteca Digital*, etc. As páginas, bem como seus conteúdos, serão definidos durante a implantação da plataforma.

A plataforma deve possibilitar a comunicação dos usuários com o Senac por meio de formulário (*Fale conosco*) público.

5. Setup e implantação inicial da plataforma

O setup do ecossistema descrito no **objeto** deste edital terá início após a assinatura do contrato com a **Licitante** vencedora. O prazo máximo estabelecido para a entrega de todas as funcionalidades em ambiente de produção é de 90 (noventa) dias após a validação, entre as partes, do escopo de implantação do projeto, a ser acompanhado com o cronograma de entregas e atribuição de responsabilidades.

O descumprimento do prazo formalizado para setup e implantação da plataforma acarretará multa diária de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), limitados a 30 (trinta) dias corridos, após o qual a **Licitante** vencedora estará sujeita à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis e das perdas e danos decorrentes.

ANEXO VII
CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025
DETALHAMENTO DA IMPLANTAÇÃO INICIAL E SOLUÇÕES

1 Serviços

- 1.1** Para efeito de acompanhamento de cada uma das fases, a **Contratada** deverá enviar, sempre que solicitado, o cronograma previsto/realizado e os itens de Serviços em execução naquele momento, de acordo com o Plano de Projeto.
- 1.2** Entende-se como **Plano de Projeto** o documento emitido pela **Contratada** com as ações necessárias para definir, coordenar e integrar todos os planos auxiliares do projeto. O plano do projeto deve conter, no mínimo:
- 1.2.1 Descrição do Projeto:** Descrição do propósito, objetivos e resultados a serem alcançados no projeto.
- 1.2.2 Justificativa:** Descrição das justificativas do projeto enviadas pelo **Senac**.
- 1.2.3 Premissas e Restrições:** Identificação das premissas (considerações) e das restrições (limitações) previstas para o projeto.
- 1.2.4 Linha de base do Escopo:** Definição e detalhamento do escopo do projeto considerando os pacotes de trabalho, realizando o levantamento e mapeamento dos requisitos a serem atendidos. Ex.: requisitos funcionais, não funcionais, regras de negócio e prototipação, construção da Estrutura Analítica do Projeto (EAP) e dicionário da EAP.
- 1.2.5 Linha de Base do Cronograma:** Definir e elaborar o cronograma detalhado do projeto no nível de atividades.
- 1.2.6 Principais Marcos (Entregas):** Especificação dos principais eventos ou entregas previstas para o projeto. Nesta seção também deverão ser descritos os critérios de aceite das entregas, bem como as definições iniciais do processo de homologação. Conter a informação da data planejada de término dos marcos conforme o cronograma definido para o projeto.
- 1.2.7 Prazo Previsto:** Informação da data de início e término planejada para o projeto de acordo com o cronograma detalhado.
- 1.2.8 Aceite:** Lista dos integrantes dos profissionais do Senac para aprovação do plano do projeto documentado, coletando o registro de aceite para início da fase de execução do projeto.

A implantação a ser realizada pela **Contratada** também compreenderá os seguintes Serviços:

- a) Iniciação à implantação;
- b) Personalização da solução;
- c) Testes;
- d) Capacitação dos Usuários-Chave e Usuários-Multiplicadores;
- e) Preparação para entrada em produção;
- f) Operação Assistida.

1.3 Todo atendimento e comunicações previstos, durante a implantação das Soluções entre as equipes do **Senac** e da **Contratada**, deverão ser realizados em língua portuguesa.

1.4 Toda documentação que será produzida durante a implantação, incluindo atas de reunião, documentação técnica, relatórios, manuais e outros tipos de documentos, deverá ser elaborada em língua portuguesa.

1.5 A **Contratada** apresentará relatórios de execução parcial e final e as respectivas documentações técnicas para aceite pelo **Senac**.

1.6 Os relatórios e documentos devem ser apresentados nas reuniões periódicas de status ao longo de toda a implantação.

1.7 Os dados disponibilizados na Plataforma serão de propriedade e uso exclusivo do **Senac**.

2 Prazo para Implantação

2.1 O prazo estabelecido para a entrega de todas as funcionalidades em ambiente de produção é de 90 (noventa) dias após a validação, entre as partes, do escopo de implantação do projeto, a ser acompanhado com o cronograma de entregas e atribuição de responsabilidades.

3 Dos Serviços de Implantação a serem executados pela Contratada

3.1 Iniciação à Implantação

3.1.1 A **Contratada** deverá entregar o **Plano de Trabalho**, no prazo máximo de **15 (quinze) dias corridos** a partir da assinatura do Contrato, que deverá ser executado para contemplar a implantação completa do projeto.

3.1.2 Os Serviços deverão ser executados depois que o detalhamento do Plano de Trabalho for expressamente aprovado pelo **Comitê Técnico do Senac**, a ser formado no início do processo de implantação.

3.1.3 A **Contratada** deverá prever a promoção do acompanhamento da execução lógica e física das atividades e tarefas, das entregas

e da gestão da qualidade.

- 3.1.4** Na hipótese de desvios na execução dos Serviços, a **Contratada** deverá demonstrar a causa e apresentar um plano de ação com as medidas corretivas e os impactos gerados, que deverá ser submetido à aprovação do **Senac**.
- 3.1.5** A **Contratada**, juntamente com o **Senac**, deverá realizar reunião de início do projeto, para apresentação da metodologia, estratégias de implantação, papéis dos *stakeholders*, objetivos e prazos do projeto.
- 3.1.6** Reuniões periódicas de status também deverão ser previstas a fim de sanar quaisquer dúvidas, identificar riscos e desvios, traçar planos de ação e manter a comunicação com a equipe do projeto.
- 3.1.7** Serão realizadas atividades com o objetivo de definir as estratégias para implantação e documentação de requisitos, regras e responsáveis.

3.2 Preparação para implantação

Caberá à **Contratada** as seguintes atividades:

- a) Disponibilização de acesso à solução em ambiente de produção, com as parametrizações necessárias;
- b) Definição dos indicadores e metas de desempenho;
- c) Preparação da reunião para decisão de início junto ao **Senac**.

3.3 Operação Assistida

Caberá à **Contratada** as seguintes atividades:

- a) Medição de indicadores e metas estabelecidos na etapa anterior;
- b) Identificação das metas não alcançadas e elaboração de planos de ação;
- c) Controle e solução de intercorrências nas funcionalidades;
- d) Ajuste de possíveis inconsistências na solução;
- e) Acompanhamento e prestação de suporte ao **Senac**.

ANEXO VIII
CONCORRÊNCIA Nº X14712/2025
DETALHAMENTO DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA
DISPONIBILIDADE DO AMBIENTE EM CLOUD

Os serviços de Cloud Computing serão considerados integralmente disponíveis quando, em um determinado mês, todos os recursos utilizados na solução contratada estiverem disponíveis e em pleno funcionamento para o **Senac**.

A disponibilidade integral do ambiente Cloud será apurada mensalmente, do 1º ao último dia do mês, considerando-se o horário de 0:00:00 às 23:59:00 h, de segunda-feira a domingo, por meio da seguinte fórmula:

$$Disp = 100 \times \left(\frac{[Tempo de Serviço Disponível]}{[Tempo Total]} \right)$$

onde:

- *Disp* = Disponibilidade Integral do ambiente de Cloud no mês;
- [*Tempo de Serviço Disponível*] = (43.200 – [total de minutos no mês em que o serviço NÃO esteve disponível]);
- [*Tempo Total*] = 43.200 minutos.

A **DISPONIBILIDADE INTEGRAL MÍNIMA MENSAL** do ambiente de Cloud Computing deverá ser de 99,97%.

Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta				
Indicador	Nível de Criticidade	Tempo	Meta	Apuração
Tempo Médio de Resposta	Crítica	Em até 30 minutos	99%	Mensal
	Alta	Em até 2 horas		
	Média	Em até 4 horas		
	Baixa	Em até 12 horas		

Tempo Médio de Resolução

Tempo Médio de Resolução				
Indicador	Nível de Criticidade	Tempo	Meta	Apuração
Tempo Médio de Resolução	Crítica	Em até 6 horas	99%	Mensal
	Alta	Em até 12 horas		
	Média	Em até 24 horas		
	Baixa	Em até 96 horas		

Os níveis de criticidade seguem as premissas comumente utilizadas no mercado para os serviços de Cloud Computing. Fica estabelecido abaixo a descrição de cada um dos níveis de criticidade:

- **Crítica:** Alta criticidade. Indisponibilidade total da solução para clientes e conexões;
- **Alta:** Criticidade média. Indisponibilidade de itens minoritários da solução (Exemplo: incapacidade de fazer acesso ao servidor virtual via VPN, porém com baixo impacto para disponibilidade da solução hospedada. Este nível também se aplica para os casos em que há degradação generalizada ou pontual da qualidade do serviço (ex: baixa disponibilidade de banda);
- **Média:** Baixa criticidade. Indisponibilidade de itens minoritários da solução, tais como incapacidade de acessar o Painel de Controle do Cliente e/ou gerenciar serviços associados à conta. Este nível também se aplica para os casos em que há degradação pontual da qualidade do serviço (ex:baixa disponibilidade de banda);
- **Baixa:** Requisições gerais e não urgentes, tais como solicitações de relatórios e/ou dúvidas sobre utilização de recursos.

ANEXO IX
CONCORRÊNCIA Nº XXXX/2025
DETALHAMENTO DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
CONTRATADOS

O Senac São Paulo realizará mensalmente a avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados, calculando a **NMA (Nota Mensal de Avaliação)** com base na seguinte fórmula:

$$NMA = 10 - (\Sigma \text{ de pontos perdidos})$$

A aferição dos pontos perdidos será realizada a partir da avaliação dos critérios dispostos na tabela abaixo:

Item	Critério Avaliado	Resultado
01	Se o processo de avaliação da qualidade resultar em inconformidades, a lista de inconformidades será encaminhada à Contratada , para providências. Será contada uma avaliação insatisfatória para cada lista de inconformidades encaminhada à Contratada .	0,5 ponto perdido na NMA, para cada avaliação insatisfatória.
02	Se o processo de avaliação de qualidade resultar em inconformidades e a Contratada não solucionar todos os itens da lista de inconformidade enviadas pelo Senac dentro do prazo acordado entre as partes, será contada uma avaliação insatisfatória sempre que a resolução da lista de inconformidades não for realizada dentro do prazo estabelecido.	1,5 ponto perdido na NMA, para cada avaliação insatisfatória.
03	Será avaliado o cumprimento do cronograma especificado para cada uma das Ordens de Serviço aceitas no mês. Será contada uma avaliação insatisfatória para cada ocorrência de não cumprimento de cronograma.	2 pontos perdidos na NMA, para cada avaliação insatisfatória.

04	Sempre que necessário, será verificada a incidência de casos de perda de arquivos e dados do banco de dados. Será contada uma avaliação insatisfatória para cada caso identificado e notificado à Contratada .	2 pontos perdidos na NMA, para cada avaliação insatisfatória.
05	Na ocorrência de danos de qualquer natureza, aos sistemas e dados, por parte da Contratada , será contada uma avaliação insatisfatória para cada caso identificado e notificado à Contratada , para os devidos ressarcimentos.	2 pontos perdidos na NMA, para cada avaliação insatisfatória.

Antes do aceite da nota fiscal, a equipe responsável do **Senac** encaminhará à **Contratada** um relatório contendo, no mínimo, os itens a seguir:

- Nota Mensal de Avaliação (NMA) e descritivo do monitoramento dos critérios de avaliação que contribuíram para essa nota;
- Penalidades aplicadas (se houver) conforme a NMA obtida;
- Recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

ANEXO X
CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025
DETALHAMENTO DAS CAPACITAÇÕES E TREINAMENTOS

1. As capacitações serão realizadas pela **Contratada**, sendo indispensáveis para possibilitar o uso adequado da plataforma licitada. As capacitações deverão ser executadas após a etapa de instalação inicial, a fim de demonstrar todas as funcionalidades existentes das soluções implantadas.
2. A **Contratada** deverá fornecer capacitação funcional e operacional, a respeito da solução, aos profissionais das diversas áreas dos responsáveis técnicos do Senac, que serão responsáveis pela administração da solução. Todos os recursos e materiais, para tal, devem ser fornecidos pela **Contratada**, sem qualquer custo para o **Senac**.
3. Os Usuários-Chave e Usuários-Multiplicadores serão indicados pelo **Senac**.
4. Todas as capacitações deverão ser realizadas nas instalações e locais definidos pelo **Senac** e devem ser previstos traslados da **Contratada** para outras unidades do **Senac**. Todos os custos oriundos das capacitações e treinamentos estão contemplados na remuneração obtida pela **Licitante** para prestação dos serviços.
5. A infraestrutura necessária às capacitações (sala, estações de trabalho, conexões de rede, projetos, *flip-chart* etc.) será fornecida pelo **Senac**.
6. A data de realização das capacitações deverá ser negociada e formalizada entre as partes.
 - 6.1. Depois de aprovado o **Plano de Trabalho**, o Senac encaminhará sugestões de datas, que devem ocorrer, no máximo, um mês após a implantação.
 - 6.2. Sobre as capacitações, a **Contratada** deverá responder no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.
7. A **Contratada** deverá apresentar a programação e o conteúdo das capacitações para o **Senac** 1 (uma) semana antes de sua realização.
8. Deverão ser contempladas nesta etapa as seguintes atividades:
 - a) Planejar a capacitação dos Usuários;
 - b) Realizar a capacitação dos Usuários, demonstrando todas funcionalidades das soluções contratadas;
 - c) Documentar ocorrências durante a capacitação, incluindo o registro formal das mudanças necessárias nas parametrizações;
 - d) Realizar revisões e ajustes nas parametrizações, caso sejam necessários;

- e) Controlar presença dos Usuários;
 - f) Validar se os Usuários capacitados demonstram as competências necessárias para início dos trabalhos.
9. As turmas para cada capacitação deverão ter no máximo 20 (vinte) pessoas.
10. A **Contratada** deverá realizar pelo menos 1 (uma) capacitação inicial presencial com carga mínima e conteúdo a serem sugeridos pela **Contratada** e aprovados pelo **Comitê Técnico** do **Senac**, com previsão inicial das modalidades abaixo.
- a) Para Administradores, contemplando toda a solução;
 - b) Para Usuários e equipes de suporte;
 - c) Para Multiplicadores.
11. Capacitações extras poderão ser ministradas a distância, seguindo os mesmos critérios das presenciais, a serem acordadas entre as partes.
12. Todos os custos dos traslados, hospedagem, alimentação e despesas extras relacionadas aos profissionais técnicos que ministrarão as capacitações são de responsabilidade da **Contratada**.
13. Cada Usuário deverá receber da **Contratada** material didático, em língua portuguesa, impresso e em meio digital, contendo o conteúdo programático da capacitação, com permissão para reprodução, de forma ilimitada.
14. Para capacitação, a **Contratada** deverá elaborar, em língua portuguesa, manuais, apresentações, tutoriais e outros instrumentos contemplando o seguinte conteúdo:
- a) Visão geral das soluções;
 - b) Detalhamento das funcionalidades parametrizadas nas soluções;
 - c) Estrutura de gestão de administração das soluções;
 - d) Entendimento das regras de negócio, para consultas;
 - e) Entendimento dos procedimentos de inclusão, alteração, consulta e exclusão de dados.
15. Os materiais descritos no item anterior deverão ser cedidos ao **Senac**, mediante instrumento de cessão total e definitiva, para que seja possível utilizá-los nas futuras capacitações feitas aos seus Usuários.
- 15.1. Caso os materiais de capacitação sejam disponibilizados por meio de softwares cujas licenças de uso não tiverem sido adquiridas pelo **Senac**, a **Contratada** se obrigará a prover para o **Senac** as licenças de uso definitivas da(s) ferramenta(s) utilizadas. Todas as capacitações previstas durante a implantação deverão ser realizadas em língua portuguesa.

16. Para toda e qualquer atualização, mudança ou correção que impacte ou altere o funcionamento do sistema, os mesmos requisitos anteriores e versionamento dos materiais do item 8 deste anexo devem ser previstos.

ANEXO XI
CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025
DETALHAMENTO DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS

Ao término do contrato, exclusivamente nos casos de falência, dissolução, liquidação, extinção, cisão ou qualquer outra situação que comprometa a continuidade de oferta dos produtos e serviços, a **Contratada**, como obrigação sobrevivente, deverá promover a **TRANSIÇÃO CONTRATUAL** com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando os profissionais indicados pelo **Senac**, sem quaisquer ônus para o **Senac**.

Conhecimentos que devem ser transferidos

Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados ao **Senac** ou aos profissionais por ele designados em até 30 (trinta) dias após a finalização do contrato.

Forma de transferência

A **Contratada** deverá desenvolver e apresentar um **PLANO DE TRANSIÇÃO** de forma que toda e qualquer atividade necessária para a completa transição contratual ao **Senac** seja realizada e finalizada no prazo máximo de até **6 (seis) meses** após o término do contrato.

O **PLANO DE TRANSIÇÃO** será considerado como adendo contratual.

No **PLANO DE TRANSIÇÃO** deverão estar identificados todos os compromissos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, o tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

O **Senac** validará o **PLANO DE TRANSIÇÃO** em no máximo **10 (dez) dias úteis** após a entrega pela **Contratada**.

O **Senac** poderá solicitar alterações ou adequações no **PLANO DE TRANSIÇÃO** quando forem identificados itens que onerem o **Senac** ou que comprometam a realização da transição.

Será responsabilidade da **Contratada** a execução do **PLANO DE TRANSIÇÃO**, bem como a garantia do repasse, bem-sucedido, de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo **Senac**.

É da responsabilidade do **Senac** a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no **PLANO DE TRANSIÇÃO** como receptores do serviço.

O fato de a **Contratada** ou seus representantes, prepostos ou empregados não

cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo **Senac** que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição contratual, constituirá **INEXECUÇÃO PARCIAL DO CONTRATO**, sujeitando-a às obrigações e às penalidades previstas neste Contrato, sem prejuízo do pagamento de indenização das perdas e danos causados ao **Senac**.

Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o **PLANO DE TRANSIÇÃO**, a **Contratada** deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar, sem ônus ao **Senac**. Por esforço adicional entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas, transferência de conhecimento entre a **Contratada** e o **Senac**, confecção de documentação ou qualquer outro esforço vinculado à transição.

A **Contratada** compromete-se, ainda, a fornecer os códigos-fonte dos programas, sistemas, bem como manter os sistemas proprietários, conteúdos e acessos durante o período de migração para outra solução em funcionamento para que a continuidade dos serviços já executados não fique prejudicada, sem causar quaisquer prejuízos ao **Senac** e a seus clientes e usuários.

Uma vez cumprido o **PLANO DE TRANSIÇÃO**, o **Senac** entregará para a **Contratada** o termo de rescisão e quitação do contrato.

ANEXO XII
CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025
DETALHAMENTO DAS PENALIDADES

Penalidades

A) Instalação Inicial e Disponibilidade da Plataforma em Cloud

- 1 O não cumprimento do prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, para apresentação do **Plano de Projeto** com o objetivo assegurar o sucesso de sua implementação, sujeitará a **Contratada à multa diária de R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais)**, limitadas a 30 (trinta) dias corridos, após este prazo a **Contratada** estará sujeita à rescisão do Contrato, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis e das perdas e danos decorrentes.
- 2 O descumprimento do prazo formalizado para setup e implantação da plataforma acarretará **multa diária de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**, limitadas a 30 (trinta) dias corridos, após este prazo a **Contratada** estará sujeita à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis e das perdas e danos decorrentes.
- 3 O não cumprimento, em qualquer mês, da meta de disponibilidade Integral da Plataforma, de **99,97%**, sujeitará a **Contratada à multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** para cada décimo percentual de desvio negativo da respectiva Meta.
- 4 O não cumprimento, em qualquer mês, da meta percentual mensal mínima de **Tempo Médio de Resposta** especificada no **Anexo VIII – Da Metodologia de Avaliação da Disponibilidade do ambiente em Cloud**, sujeitará a **Contratada à multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** para cada décimo percentual de desvio negativo da respectiva Meta.
- 5 O não cumprimento do prazo de **48 (quarenta e oito) horas** para restabelecer os serviços em outro Datacenter (*Disaster Recovery*), sujeitará a **Contratada à multa de R\$ 1.000,00 (mil reais)** para cada hora adicional de atraso até que os serviços sejam restabelecidos para pleno uso do **Senac**, limitadas a 48 (quarenta e oito) horas corridas, após este prazo a **Contratada** estará sujeita à rescisão do Contrato, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis e das perdas e danos decorrentes.

B) Rescisão Por Descumprimento Dos Níveis De Serviços

- Indisponibilidade total do objeto por um período superior a 24 (vinte e quatro) horas, intercaladas, contadas dentro de um período de 30 (trinta) dias.
- Indisponibilidade total do objeto por período superior a 12 (doze) horas ininterruptas.

C) Nota Mensal de Avaliação dos Serviços Contratados

Mensalmente, de acordo com a **Nota Mensal de Avaliação (NMA)** obtida, e garantida prévia defesa à **Contratada**, o Senac aplicará as seguintes penalidades à **Contratada**:

1. Sempre que a NMA for maior ou igual a 6,0 e menor que 8,0 – a **Contratada** receberá advertência;
2. Sempre que a NMA for menor que 6,0 – a **Contratada** receberá multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);
3. Sempre que a **Contratada** acumular duas advertências, receberá multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Após a devida quitação, o contador de advertências será zerado;
4. Quando a **Contratada** receber quatro multas no decorrer de um ano, estará caracterizada a inexecução contratual, ensejando a sua rescisão.

As quitações de valores relativos a multas serão efetuadas após a apuração da NMA que motivou a aplicação da penalidade financeira.

Os primeiros 60 (sessenta) dias após assinatura do contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes. Nesse período, a NMA será calculada para fins de histórico, porém não incidirão penalidades.

D) Inexecução Contratual

Em caso de inexecução parcial ou total do objeto contratado, o Senac poderá aplicar as seguintes penalidades:

1. Multa de R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais) sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados pela inexecução parcial ou total do contrato. A aplicação desta multa independe da multa moratória eventualmente aplicada ou em fase de aplicação, sendo aplicável cumulativamente.
2. Suspensão do direito de licitar, pelo prazo de até 2 (dois) anos, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante o **Senac**. Essa penalidade também será aplicada à **Contratada**, que convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebraro

contrato, deixar de entregar a documentação exigida para a Licitação, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do objeto pactuado, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

3. A multa por inexecução contratual e a suspensão do direito de licitar com o **Senac** poderão ser aplicadas juntamente com as dos itens 1, 2, 3 e 4, descritas no tópico **Nota Mensal de Avaliação dos Serviços Contratos**, facultada a defesa prévia da **Contratada**, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

**ANEXO XIII
CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025
ENTREGÁVEIS PARA AVALIAÇÃO E PONTUAÇÃO DO PROCESSO DE
LICITAÇÃO**

A proposta técnica é dividida em 03 (três) partes:

- 1. Documentação Técnica**
- 2. Protótipo dos requisitos funcionais**
- 3. Repertório**

1. Documentação Técnica

A documentação com detalhamento técnico, em língua portuguesa, deverá ser entregue em formato digital e impresso para avaliação das equipes técnicas do Senac. Deverão constar do detalhamento técnico:

- a. Descritivo das funcionalidades dos sistemas nativos;
- b. Documento com descrição detalhada de toda a topologia e arquitetura da infraestrutura para suportar os sistemas, bancos de dados e *backup* que devem estar em modelagem *SaaS (Software as a Service)* ou *PaaS (Plataform as a Service)*;
- c. Documento com descrição detalhada da política de *backup* e restauração dos sistemas;
- d. Apresentação de descritivo detalhado especificando a conformidade da solução proposta com o cumprimento das normatizações da W3C/WCAG nos quesitos de acessibilidade;
- e. Documento com detalhamento de como os serviços serão fornecidos aos usuários finais, como estimativas de velocidade de banda para *upload* e *download* por usuários, número máximo de conexões por usuário e tempo médio de carregamento das páginas para usuários no Brasil;
- f. Documento com detalhamento do serviço de suporte e monitoramento;
- g. Documento com descrição detalhada sobre as APIs ("*Application Programming Interface*", em tradução livre, "Interface de Programação de Aplicações") dos sistemas para integrações e personalizações;
- h. Documento com detalhamento dos bancos de dados e respectivas tabelas para possibilitar consultas e análises dos dados.

Serão julgadas: a capacidade geral da plataforma *cloud*, considerando os itens de qualidade, segurança, redundância, escalabilidade, flexibilidade, modularização e disponibilidade, bem como o atendimento e suporte técnico.

2. Protótipo dos requisitos funcionais

Demonstrar funcionalidades da plataforma em protótipo, sob a forma de adaptação dos sistemas nativos da **Licitante**, de acordo com as especificações descritas no **Anexo XIV**, personalizados com a identidade visual do Senac.

Será julgada: a capacidade técnica da plataforma em relação aos requisitos funcionais preexistentes.

Os indicadores que serão utilizados para a **Avaliação Técnica** são:

- 2.1 UX:** Experiência do usuário, descrita nas Premissas dos Sistemas.
- 2.2 Requisitos básicos:** cumprimento das especificações dos requisitos básicos solicitados no descritivo do **Anexo VII**.

Link para acesso do protótipo com múltiplos perfis, logins e senhas deverão ser disponibilizados para análise e avaliação das equipes técnicas do Senac São Paulo.

Os **Protótipos** das licitantes não Contratadas **não serão utilizados**.

O **Protótipo** desenvolvido pela **Licitante** contratada poderá ser, a critério exclusivo do Senac, utilizado e, neste caso, deverá ser contemplado após alinhamento e adequação das regras de negócios.

3. Repertório

Sob a forma de apresentação que indique o desempenho do proponente no oferecimento a outros clientes de serviço de plataforma similar, acompanhado de 3 (três) *cases*, com as respectivas fichas técnicas.

Será julgada: a capacidade técnica revelada pela Licitante no atendimento a outros clientes, de acordo com as amostras dos *cases* incluídos.

Observação: Este item **não** exclui a obrigatoriedade das **Cartas de Referência (Atestado de Capacidade Técnica)** do item **6.4.1**.

**ANEXO XIV
CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025
PROTÓTIPO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS**

Para que seja possível avaliar o potencial das soluções da plataforma, deve ser apresentado como protótipo o conjunto de sistemas para pontuação técnica.

Os **Protótipos** das licitantes não Contratadas não serão utilizados.

O **Protótipo** desenvolvido pela **LICITANTE** contratada poderá ser, a critério exclusivo do Senac, utilizado e, neste caso, deverá ser contemplado após alinhamento e adequação das regras de negócios.

Protótipo de Plataforma de Livros Digitais

Para atender às particularidades da demanda, a plataforma de livros digitais precisa considerar alguns **requisitos básicos**, descritos no **Anexo VI, Item 2 (Pré-requisitos funcionais dos sistemas)** e **Item 4 (Sistemas iniciais que devem integrar a plataforma)**.

A Licitante deve disponibilizar ambiente para acesso de administradores e usuários, além de demonstrar todas as funcionalidades requisitadas. Os usuários e administradores devem estar previamente cadastrados. Os acessos serão fornecidos ao Senac junto com a proposta técnica, no **Envelope II**.

Em relação ao **Item 4 (Sistemas iniciais que devem integrar a plataforma), subitem A**, do **Anexo VI**:

- A Licitante deve apresentar, no mínimo, a solução multiplataforma para abertura e leitura de conteúdo digital on-line.

Em relação ao **Item 4 (Sistemas iniciais que devem integrar a plataforma), subitem E**, do **Anexo VI**:

- A Licitante deve apresentar, no mínimo, a solução de autenticação por login simplificado, por meio de formulário em web browser, para os usuários.

Em relação ao **Item 4 (Sistemas iniciais que devem integrar a plataforma), subitem F**, do **Anexo VI**:

- A **integração** será avaliada como parte da documentação técnica, não sendo pontuada como parte deste protótipo.

Em relação ao **Item 4 (Sistemas iniciais que devem integrar a plataforma), subitem N, do Anexo VI:**

- A escolha do layout utilizado no **Protótipo** para avaliação fica a critério da Licitante.

Em relação ao **Item 4 (Sistemas iniciais que devem integrar a plataforma), subitem D, subitem G, subitem H, subitem K, subitem L, subitem M e subitem O, do Anexo VI:**

- Itens não pontuáveis.

**ANEXO XV
(M O D E L O)**

**(Emitir em papel timbrado da Licitante)
CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL
CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025**

(Nome da Pessoa Jurídica), neste ato representada por seu representante legal Sr(a). (Nome completo, qualificação e cargo), vem pela presente apresentar a proposta comercial, exigida por força do disposto no **item 8** e respectivos subitens do Instrumento Convocatório para o processo de Licitação acima mencionado, do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional do Estado de São Paulo, conforme **Anexo XVII – Detalhamento da Proposta Comercial**.

- 1) Incluir proposta conforme Anexo XVII.**
- 2) Validade da Proposta: 120 (cento e vinte) dias.**
- 3) Dados da empresa que efetuará o faturamento:**

Razão Social:.....

Endereço:.....CEP.....Bairro.....Município.....Estado.....

CNPJ

Inscrição Estadual

Contato.....Fone.....Fax.....

E-Mail

Localidade, dia, mês e ano.

(Nome completo e cargo do representante legal da Empresa – somente sócios administradores / proprietários ou procuradores com poderes específicos).

**ANEXO XVI
(M O D E L O)**

**(Emitir em papel timbrado da Licitante)
CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025
CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA TÉCNICA**

(Nome da Pessoa Jurídica), neste ato representada por seu representante legal Sr(a). (Nome completo, qualificação e cargo), vem pela presente apresentar a Proposta Técnica, exigida por força do disposto no **item 7** e respectivos subitens do Instrumento Convocatório para o processo de Licitação acima mencionado, do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional do Estado de São Paulo, conforme documento(s) anexo(s).

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

Nome completo e cargo representante legal da empresa ou do credenciado

**ANEXO XVII
CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025
DETALHAMENTO DA PROPOSTA COMERCIAL**

A proposta comercial deve contemplar a descrição detalhada de todos os produtos e serviços considerando um mínimo de acesso de usuários de 55.000 que podem ser simultâneos ou não, considerando 2.000 livros processados e disponibilizados e até 300 milhões de tokens para utilização de IA generativa. O modelo de remuneração dos serviços prestados pela **Licitante** será pela **implantação, suporte e sustentação**, remuneração esta que prevê a instalação e configuração da plataforma em ambiente cloud da **Licitante**, licenciamento, capacitações, manutenções, atualizações e constante desenvolvimento de melhorias da plataforma, suporte aos usuários e às integrações de sistemas, bem como a disponibilização do código fonte para a **Contratante** ao término do contrato, além dos demais itens previstos no objeto deste edital. Os desenvolvimentos serão solicitados à **Licitante** visando atender às demandas, previstas no objeto deste edital, de adequação do ambiente aos padrões de qualidade de mercado, visando garantir a melhor experiência aos usuários.

A remuneração a ser informada deve contemplar o valor referente a implantação da plataforma e valor mensal para suporte e sustentação, bem como desenvolvimento de melhorias. Além disso, constar o valor unitário mensal a ser cobrado por excedente de usuários, livros e tokens.

Todos os valores propostos deverão ser expressos em moeda corrente nacional (R\$ - Reais) e serão fixados, sem possibilidade de alteração, para todo o período de vigência da contratação.

Item	Descrição dos Serviços	Valor unitário	Valor total
1.1	Implantação/ Setup Inicial	R\$ XX	R\$ XX
1.2	Manutenção e Sustentação da Plataforma		
1.2.1	Excedente por usuários	R\$ XX	-
1.2.2	Excedente por livros disponibilizados	R\$ XX	-
1.2.3	Excedente por tokens	R\$ XX	-

O pagamento do valor devido à **Licitante vencedora** será realizado no mês subsequente à data de emissão de cada Nota Fiscal.

Condições para Pagamento

Os valores do Contrato deverão estar em reais e serão pagos no Brasil.

A **Contratada** deve ter representação no Brasil com operação estabelecida no País.

A **Contratada** deve emitir as notas fiscais e remeter diretamente ao **Senac** com a descrição detalhada dos Serviços contratados.

Caso a Nota Fiscal/ Fatura apresente alguma incorreção, o documento será devolvido à **Contratada** e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo que durar a correção, sem quaisquer ônus adicionais para o **Senac**.

**ANEXO XVIII
CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025
JULGAMENTO E PONTUAÇÃO DAS PROPOSTAS**

Pontuação das Propostas Técnicas:

1. Sobre os itens pontuáveis da Proposta Técnica os itens pontuáveis são:

- Documentação técnica
- Protótipo dos requisitos funcionais
 - Prazo para demonstração após convocação: 10 (dez) dias úteis
 - Tempo máximo da apresentação por empresa: 1 (uma) hora
 - Critérios objetivos de avaliação: especificados na descrição da "Tabela de Pontuação do Protótipo de requisitos funcionais"
 - Formato de avaliação: remoto
- Repertório

2. Julgamento dos itens

O julgamento dos itens constantes da Proposta Técnica será feito pela Comissão Especial de Licitação (CEL), formada especificamente para esse fim.

Haverá em cada item uma escala de 4 (quatro) níveis, correspondendo aos seguintes conceitos e notas:

Conceito	Significado	Nota
A	Atende e excede expectativas	5 (cinco)
B	Atende	3 (três)
C	Atende parcialmente	1 (um)
D	Não atende	0 (zero)

3. Atribuição dos pesos

Para cada Conceito e Nota, pesos serão aplicados a cada um dos valores, respeitando o descritivo a seguir:

- **Peso da Documentação:** 3 (três) para cada documento solicitado.
- **Peso do Protótipo de requisitos funcionais:** 3 (três) para cada indicador.
- **Peso do Repertório:** 1 (um) para cada case apresentado.

As Licitantes que tiverem nota **0 (zero)** na pontuação total de **Protótipo de requisitos funcionais** ou **Repertório** serão automaticamente desclassificadas.

As Licitantes que deixarem de apresentar algum dos itens de **Documentação Técnica** serão automaticamente desclassificadas.

As **Notas** serão preenchidas pela **Comissão Especial de Licitação (CEL)** e equipe técnica do Senac e serão multiplicadas pelos **Pesos** para ser obtida a **Pontuação** de cada item da **Documentação Técnica**, do **Protótipo de requisitos funcionais** e do **Repertório**. O cálculo final das **Pontuações** se dará de acordo com as tabelas a seguir:

Tabela de pontuação da documentação técnica				
Itens	Descrição	Nota	Peso	Pontuação*
a)	Descritivo das funcionalidades dos sistemas nativos.		3	
b)	Documento com descrição detalhada de toda topologia e arquitetura da infraestrutura para suportar os sistemas, bancos de dados e backup que devem estar em modelagem SaaS (Software as a Service) ou PaaS (Plataform as a Service).		3	
c)	Documento com descrição detalhada da política de backup e restauração dos sistemas.		3	
d)	Apresentação de descritivo detalhado especificando a conformidade da solução proposta com o cumprimento das normatizações da W3C/WCAG nos quesitos de acessibilidade.		3	

e)	Documento com detalhamento de como os serviços serão fornecidos aos usuários finais, como estimativas de velocidade de banda para upload e download por usuários, número máximo de conexões por usuário e tempo médio de carregamento das páginas para usuários no Brasil.		3	
f)	Documento com detalhamento do serviço de suporte e monitoramento.		3	
g)	Documento com descrição detalhada sobre as APIs (" <i>Application Programming Interface</i> ", em tradução livre, "Interface de Programação de Aplicações") dos sistemas para integrações e personalizações.		3	
h)	Documento com detalhamento dos bancos de dados e respectivas tabelas para possibilitar consultas e análises dos dados.		3	
Pontuação da Documentação Técnica:				
*Pontuação máxima possível para Documentação técnica : 120 pontos.				

Tabela de Pontuação do Protótipo de requisitos funcionais				
Itens	Descrição	Nota	Peso	Pontuação*
a)	Responsividade		3	
b)	Recursos de Acessibilidade para leitores de tela**		2	
c)	Recursos de Acessibilidade para navegação na plataforma**		2	
d)	Solução para autenticação e acesso de usuários à plataforma de leitura (ambiente da biblioteca digital)		3	
e)	Solução para busca de conteúdo e obras (e-pub, e-book e audiobook) na plataforma		3	
f)	Solução para anotações e destaques no texto e objetos do livro digital		3	
g)	Solução para favoritar páginas do livro digital, disponibilizando listagem de favoritos ao usuário		3	
h)	Solução multiplataforma (microcomputador, tablet e smartphone) para abertura e leitura on-line e/ou off-line de conteúdo digital		3	
i)	Suporte à navegação de conteúdo por índice remissivo, índice de objetos, por <i>swipe</i> , por teclado, por número de página, por miniatura de página, por links internos, por sumário interno e externo		3	
j)	Solução para gestão, controle, edição, cocriação, versionamento, armazenamento, classificação e distribuição de livros digitais		3	

k)	Solução para o cadastro, vínculo e permissionamento de publicações digitais, áreas de conhecimento, clientes, diretórios, usuários e administradores na plataforma		3	
l)	Vínculo de publicação, áreas e subáreas de conhecimento, permissionamento de download e impressão de conteúdo		3	
m)	Solução para centralização, definição, hierarquização e parametrização de regras de negócios		3	
n)	Interface personalizada com as cores, logotipo e fontes do Senac.		3	
o)	Solução para registro, armazenamento, personalização, visualização de dados em dashboard e geração de relatórios de dados analíticos qualitativos e quantitativos relacionados aos sistemas, usuários, clientes e seus diretórios através do uso de IA.		3	
p)	Solução para busca, dentro do conteúdo escolhido pelo usuário através do uso de IA (Inteligência Artificial) a respeito de um item contido no conteúdo possibilitando a escolha entre a descrição em texto e áudio**		2	
q)	Solução de tecnologia de encriptação a ser aplicada em todos os livros digitais e áudiobooks na plataforma.		3	
r)	Solução para gamificação com ferramentas de autoria que possibilitem a criação e estruturação de conteúdo visual como textos e imagens e conteúdos interativos**		2	

Pontuação do Protótipo de requisitos funcionais:	
*Pontuação máxima possível para Protótipo de requisitos funcionais : 150 pontos.	
** Caso seja apresentada a solução, será pontuada com conceito A.	

Tabela de Pontuação do Repertório				
Itens	Descrição	Nota	Peso	Pontuação*
a)	Case 01		1	
b)	Case 02		1	
c)	Case 03		1	
Pontuação do Repertório:				
*Pontuação máxima possível para Repertório : 15 pontos.				

A soma da **Pontuação da Documentação Técnica** com a **Pontuação do Protótipo de requisitos funcionais** e a **Pontuação do Repertório** resultará na **Pontuação Total da Proposta Técnica**, conforme a tabela a seguir:

Tabela de Pontuação da Proposta Técnica	
Descrição	Pontuação
Pontuação da Documentação Técnica ¹	
Pontuação do Protótipo de requisitos funcionais ²	
Pontuação do Repertório ³	

Pontuação Total da Proposta Técnica⁴:	
1 Pontuação máxima possível para a Documentação Técnica : 120 pontos.	
2 Pontuação máxima possível para o Protótipo de requisitos funcionais : 150 pontos.	
3 Pontuação máxima possível para o Repertório : 15 pontos.	
4 Pontuação máxima possível da Proposta Técnica : 285 pontos.	

A **Licitante** cuja **Pontuação Total da Proposta Técnica** obtida for inferior a 150 pontos será automaticamente desclassificada.

PONTUAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL:

Sobre os itens pontuáveis da Proposta Comercial

- Implantação/Setup Inicial
 - Consultoria, instalação e configuração
 - Desenvolvimento de Integrações conforme descrito no item 3 e 5 deste edital.
 - Personalização da Identidade Visual, Traduções, Funcionalidades, Painéis e Relatórios para instalação inicial
 - Capacitações para Multiplicadores.
 - Migração da Solução Atual
 - Custos para Setups Extras – Instâncias Separadas do Setup Inicial
- Manutenção e sustentação da plataforma
 - Manutenção diária da plataforma.
 - Resolução de chamados e problemas identificados pelos usuários.
 - Melhorias na plataforma mantendo em constante atualização.

Sobre a Pontuação dos itens das Propostas Comerciais

- Implantação/Setup Inicial: As pontuações deste quesito se dão pela regra abaixo:
 - 1º menor preço = 30 pontos para cada item da Implantação/Setup Inicial
 - 2º menor preço = 20 pontos para cada item da Implantação/Setup Inicial
 - 3º menor preço = 10 pontos para cada item da Implantação/Setup Inicial

As Pontuações Parciais de cada item serão somadas para comparação e obtenção da Pontuação Final da Implantação/Setup Inicial, conforme a seguir:

- 1º menor preço = 30 pontos parciais da Implantação/Setup Inicial
- 2º menor preço = 20 pontos parciais da Implantação/Setup Inicial
- 3º menor preço = 10 pontos parciais para cada item da Implantação/Setup Inicial
- **Manutenção e sustentação da plataforma**
A pontuação deste quesito se dá pela regra abaixo:
 - 1º menor preço = 30 pontos parciais da Manutenção e sustentação da plataforma
 - 2º menor preço = 20 pontos parciais da Manutenção e sustentação da plataforma
 - 3º menor preço = 10 pontos parciais da Manutenção e sustentação da plataforma

CÁLCULO FINAL DAS PONTUAÇÕES

Para cálculo final das pontuações, é necessário utilizar a mesma base para considerarmos os pesos de **70% para a melhor técnica** e **30% para a menor precificação**.

Será aplicada a fórmula abaixo:

$$PF = [0,70 \times \frac{(100 \times PTecOb)}{PTecMax}] + [0,30 \times PPOb]$$

Onde:

PF = Pontuação Final

PTecOb = Pontuação Técnica Obtida

PTecMax = Pontuação Técnica Máxima = 300 (trezentos) pontos

PPOb = Pontuação da Precificação Obtida em **Proposta Comercial**.

Será declarada vencedora desta concorrência a **Licitante** que obtiver maior **Pontuação final**.

**ANEXO XIX – MINUTA CONTRATUAL
CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, inscrito no CNPJ sob nº 03.709.814/0001-98, com sede nesta Capital, na Rua Dr. Vila Nova, 228, 7º andar, por meio de sua **Editora Senac São Paulo**, inscrita no CNPJ sob nº 03.709.814/0040-02, situada no Município de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Engenheiro Eusébio Stevaux, 823 – Prédio Editora, a seguir denominado simplesmente “**Senac**”, neste ato representado por seu(sua) _____, Sr(a). _____, portador(a) da Cédula de Identidade RG xx.xxx.xxx-x e inscrito(a) no CPF sob nº xxx.xxx.xxx-xx, e **Xxxxxxxxxxxx**, inscrita no CNPJ sob nº xxx.xxx.xxx/xxxx-xx, situada no Município de _____, Estado de São Paulo, na _____, xxx, a seguir denominada simplesmente “**Contratada**”, neste ato representada por seu seu(sua) _____, Sr(a). _____, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº xx.xxx.xxx-x e inscrito(a) no CPF sob nº xxx.xxx.xxx-xx, têm entre si justo e acordado o presente Contrato de Prestação de Serviços, a seguir denominado simplesmente “Contrato”, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

1. Constitui objeto deste Contrato a **CESSÃO DE PLATAFORMA EM CLOUD CONTEMPLANDO ECOSISTEMA DE VISUALIZAÇÃO, INTERAÇÃO, VERSIONAMENTO, PUBLICAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO EDUCACIONAL DIGITAL, LIVROS DIGITAIS, ÁUDIOBOOKS, GAMIFICAÇÃO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, BEM COMO A DISTRIBUIÇÃO EM DI**. A plataforma deve contemplar ecossistema de visualização, interação, edição, versionamento, colaboração, publicação e gerenciamento de conteúdo educacional digital, livros digitais e audiobooks, bem como a distribuição em diferentes modelos de negócio para os públicos externo e interno, incluindo métodos de captura de dados sobre o uso da plataforma, serviços estes disponibilizados pela **Contratada**, conforme discriminado nos Anexos abaixo relacionados, que, rubricados pelas partes, integram o presente Contrato:

Anexo A – Proposta Comercial nº _____, datada de xx/xxx/20XX;

Anexo B – Da Propriedade do Conteúdo Produzido e Base de Dados;

Anexo C – Do Sigilo e Confidencialidade;

Anexo D – Do Tratamento de Dados Pessoais;

Anexo E – Termo(s) de Cessão de Direitos Autorais e de Autorização de Uso de Imagem, Voz e Nome do(a)s Profissional(is) indicado(a)s pela Contratada.

Parágrafo único: Integram também o presente Contrato independentemente de transcrição os seguintes Anexos contidos no Edital do processo licitatório CA- 14712/2025:

- Anexo V** - Detalhamento do Objeto Licitado;
- Anexo VI** - Detalhamento das Funcionalidades Técnicas e Infraestrutura Necessária;
- Anexo VII** - Detalhamento da Implantação Inicial e Soluções;
- Anexo VIII** - Detalhamento da Metodologia de Avaliação da Disponibilidade do Ambiente em Cloud;
- Anexo IX** - Detalhamento da Metodologia de Avaliação dos Serviços Contratados;
- Anexo X** - Detalhamento das Capacitações e Treinamentos;
- Anexo XI** - Detalhamento da Continuidade dos Serviços;
- Anexo XII** - Detalhamento das Penalidades;
- Anexo XVII** - Detalhamento da Proposta Comercial.

2. A **Contratada** declara, sob pena de rescisão contratual, que não possui titulares ou sócios que tenham sido empregados do **Senac** ou trabalhadores sem vínculo empregatício que tenham prestado serviços ao **Senac** nos últimos 18 (dezoito) meses decorridos desde sua rescisão ou término do contrato de trabalho ou de prestação de serviços, exceto se referidos titulares ou sócios forem aposentados.

3. A **Contratada** declara estar ciente de que o empregado demitido pelo **Senac** não poderá prestar serviços a este na qualidade de empregado da **Contratada** antes de decorridos 18 (dezoito) meses da rescisão ou término do seu contrato de trabalho.

4. A **Contratada** é responsável pelo pessoal que utilizar na execução dos Serviços, respondendo integralmente por todos os respectivos atos e encargos, pelo que exime o Senac de qualquer responsabilidade caso este seja demandado de forma principal ou subsidiária e concorda, desde já, com sua denúncia à lide ou a indenizar o Senac regressivamente, se for o caso, arcando com todas as despesas e encargos oriundos de eventuais demandas cíveis e/ou trabalhistas, caso seu pedido expresso na defesa de exclusão do Senac da lide não obtenha êxito.

5. As partes reconhecem e declaram que a celebração do presente Contrato não estabelece qualquer vínculo empregatício ou outro vínculo de qualquer natureza entre o **Senac** e a **Contratada** e/ou seus representantes, prepostos e empregados.

6. A **Contratada** é responsável pela conduta moral e profissional de seus representantes, prepostos e empregados e quando esses ingressarem nas dependências do **Senac**, em razão da execução dos Serviços, deverão obedecer rigorosamente às normas que regulamentam as condições de segurança no trabalho e de movimentação de pessoas e acessos que orientam a permanência de terceiros nas instalações do **Senac**, obrigando-se a deixarem

o local se, a juízo do **Senac**, forem considerados inconvenientes ou inaptos para o exercício da função.

7. A **Contratada** deverá realizar, sem ônus adicional, atualizações periódicas da solução, de modo a garantir a evolução tecnológica da plataforma, mantendo-a compatível com navegadores e dispositivos móveis atuais e futuros.

8. A **Contratada** responderá por eventuais danos causados por seus representantes, prepostos e empregados aos bens do **Senac** e/ou de terceiros.

9. Caso os representantes, prepostos e empregados da **Contratada** utilizem equipamentos de sua propriedade e/ou de propriedade da **Contratada** para a prestação dos Serviços, deverão encaminhar ao **Senac**, com até 48 (quarenta e oito) horas de antecedência ao início da execução dos Serviços, uma lista contendo a relação discriminada dos equipamentos, informando as respectivas quantidades, marcas e números de série.

Parágrafo único: A responsabilidade do **Senac** pela guarda dos equipamentos referenciados acima ficará restrita ao(s) período(s) em que eles estiverem dentro de suas dependências.

10. Pela prestação dos Serviços, o **Senac** pagará à **Contratada** os valores estabelecidos no **Anexo A** (Proposta Comercial) e em conformidade com o disposto no **Anexo XVII do Edital** (Detalhamento da Proposta Comercial).

§ 1º A **Contratada** deverá apresentar ao **Senac** a nota fiscal no prazo de 15 (quinze) dias antes do vencimento juntamente com o boleto, visando ao atendimento da legislação aplicável em vigor.

§ 2º É autorizada pela **Contratante** constituição de garantia de cessão fiduciária de direitos creditórios – recebíveis, perante instituições financeiras de livre escolha da **Contratada**.

§ 3º A não efetivação do pagamento na forma e no prazo estabelecidos no presente Contrato implicará na incidência de multa de 2% (dois por cento) do valor devido. Se o atraso for superior a 30 (trinta) dias, incidirão também juros de 6% (seis por cento) ao ano, calculados "pro-rata-mês", bem como atualização monetária pelo IGP-M/FGV calculada "pro-rata-die" até a data de seu efetivo pagamento.

§ 3º O **Senac** poderá reter o(s) pagamento(s) previsto(s) no caput da Cláusula 9 (nove) do presente Contrato nas seguintes hipóteses: (i) se a **Contratada** não encaminhar as notas fiscais para o endereço correto e em tempo hábil, conforme disposto no Parágrafo Primeiro desta cláusula; (ii) se a **Contratada** deixar de apresentar os documentos exigidos neste Contrato ou nele sejam constatadas quaisquer irregularidades; (iii) se houver erro de faturamento ou divergência de valor; (iv) se a **Contratada** fornecer Serviços irregulares; (v) para cobrir as obrigações previdenciárias e trabalhistas incidentes na execução dos Serviços e/ou em eventuais Reclamações Trabalhistas; ou (vi) se existirem pendências de responsabilidade da **Contratada**.

11. Os percentuais estabelecidos no *caput* da Cláusula 9 (nove) permanecerão inalterados durante toda a vigência contratual.

12. Os percentuais estabelecidos na Cláusula 9 (nove) poderão ser revistos a qualquer tempo caso uma das partes, considerando-se prejudicada, comprove inequívoco desequilíbrio econômico-financeiro que torne inviável a relação contratual.

13. Todos os encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de acidente do trabalho correrão por conta da **Contratada**, nenhuma responsabilidade cabendo ao **Senac**.

Parágrafo único: Eventuais retenções na fonte de referidos encargos serão realizadas pelo **Senac**, na forma da legislação em vigor.

14. Estão incluídas no valor do presente Contrato todas as despesas decorrentes da execução dos Serviços, incluindo despesas extraordinárias.

15. A **Contratada** compromete-se, por si, por seus representantes, prepostos, empregados e/ou por terceiros, a não divulgar ou utilizar quaisquer informações ou dados confidenciais fornecidos pelo **Senac** ou sobre os quais vier a ter acesso, sem prévia autorização, por escrito, do **Senac**, sob pena de responder civil e criminalmente por tais atos.

§ 1º A **Contratada** declara, desde já, ter conhecimento de que o **Senac** poderá divulgar as informações do presente Contrato no Portal da Transparência Senac (www.sp.senac.br/transparencia) nos termos exigidos no referido site.

§ 2º Apenas serão legítimos como motivos de exceção à obrigatoriedade de sigilo e confidencialidade a ocorrência das seguintes hipóteses:

- a) se as informações ou dados confidenciais já forem de domínio público anteriormente ao recebimento destes ou que tenham de alguma outra forma se tornado públicos após o seu recebimento pela **Contratada**. Serão considerados "de domínio público" ou tornados públicos as informações ou dados que tiverem sido obtidos pela **Contratada**, de forma legal e legítima, de outra fonte que não seja o **Senac**, desde que referida fonte não tenha assumido, direta ou indiretamente, obrigações de confidencialidade relativas a tais informações ou dados confidenciais perante o **Senac**, bem como não tenha obtido tais informações ou dados confidenciais de outras pessoas físicas ou jurídicas que tenham assumido obrigações de confidencialidade perante o **Senac**;
- b) se as informações ou dados confidenciais já forem, comprovadamente, de conhecimento da **Contratada** anteriormente à sua divulgação pelo **Senac**;
- c) quando houver prévia e expressa anuência do **Senac** quanto à liberação da obrigação de sigilo e confidencialidade;
- d) se as informações ou dados confidenciais do **Senac** e do presente Contrato tiverem de ser divulgados em razão de cumprimento de lei, determinação judicial ou de órgão competente fiscalizador das atividades desenvolvidas pelo **Senac**, sendo que, em qualquer hipótese, a **Contratada** se obriga a notificar, de imediato e por escrito, o **Senac**, informando sobre tal exigência de divulgação e a cooperar, às suas expensas, com o **Senac**, de forma a permitir que este, se for do seu interesse, (i) busque os remédios judiciais ou extrajudiciais cabíveis para evitar e/ou restringir a divulgação das informações ou dados confidenciais, (ii) consulte-se com a **Contratada** com relação às medidas a serem tomadas para restringir ou reduzir o escopo da referida exigência e/ou (iii) tome quaisquer outras medidas apropriadas para evitar a divulgação das informações ou dados confidenciais. Caso a **Contratada** tenha de divulgar quaisquer informações ou dados confidenciais nos termos desta alínea, concorda que deverá restringir a divulgação àquela parte das informações ou dados confidenciais que for estritamente necessário divulgar, bem como envidará seus melhores esforços para que a estes seja dispensado tratamento sigiloso;
- e) se as informações ou dados confidenciais tiverem sido divulgados pelo **Senac** a terceiros sem obrigações de confidencialidade.

16. A **Contratada** declara ter tomado conhecimento da PSI - Política de Segurança da A Informação do **Senac** por meio dos *links* <http://www.sp.senac.br/normaseducacionais> e <http://www.sp.senac.br/normasadministrativas>, comprometendo-se, por si e por seus representantes, prepostos e empregados, a cumpri-la e assumindo inteira responsabilidade por quaisquer de seus atos em descumprimento aos procedimentos, orientações e normas dela constantes.

17. As Partes concordam que o tratamento de dados pessoais decorrente deste Contrato deverá observar o disposto no **Anexo D** (Do Tratamento de Dados Pessoais), comprometendo-se por si, por seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros a observar integralmente o quanto ali disposto.

18. Pelo presente Contrato, a **Contratada** cede, em caráter total e definitivo, ao **Senac**, todos os direitos autorais e de propriedade intelectual sobre todo e qualquer produto criado pela **Contratada** no âmbito dos Serviços ("produto"), para que o **Senac** possa deles livremente dispor, bem como efetuar adaptações, cessões ou modificações nos termos da Cláusula 20 (vinte) deste Contrato, responsabilizando-se por obter a mesma cessão do(s) profissional(is) criador(es) do produto mediante a assinatura do **Anexo E** (Do Termo de Cessão de Direitos Autorais e de Autorização de Uso de Imagem, Voz e Nome do(a)(s) Profissional(is) indicado(a)s pela Contratada).

19. A **Contratada** autoriza o **Senac** a utilizar sua imagem e seu nome empresarial no âmbito dos Serviços, incluindo a sua utilização para fins de divulgação em toda e qualquer mídia atualmente existente, tais como, mas não limitadas cartazes, impressos, programas e chamadas comerciais em emissoras de rádio e televisão, internet, intranet, webpage www.sp.senac.br, mailing, redes sociais, blogs, aplicativos e demais materiais publicitários dirigidos ao público em geral e a terceiros, em qualquer localidade (nacional ou internacional), responsabilizando-se em obter a mesma autorização do(s) profissional(is) cujo nome, imagem e voz serão usados, mediante a assinatura do **Anexo E** (Do Termo de Cessão de Direitos Autorais e de Autorização de Uso de Imagem, Voz e Nome do(a)(s) Profissional(is) indicado(a)s pela Contratada).

20. Referidas cessão e autorização pela **Contratada** mencionadas respectivamente nas Cláusulas 17 (dezessete) e 18 (dezoito) acima conferem ao **Senac** os direitos de divulgação em todo e qualquer território, nacional ou internacional, em quaisquer tipos de suportes (materiais ou imateriais) e em toda e qualquer mídia atualmente existente, tais como, mas não limitadas a, hotspots, portfólio da Educação Corporativa do **Senac**, webpage www.sp.senac.br, mailing, assessoria de imprensa, cartazes, impressos, programas e chamadas comerciais em emissoras de rádio e televisão, internet, intranet, blogs, aplicativos, plataformas de comunicação, colaboração e compartilhamento de conteúdo, arquivos e vídeos, redes sociais, inclusive Youtube, Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn, streaming e demais materiais publicitários dirigidos ao público em geral e a terceiros.

21. Em decorrência da cessão e autorização pela **Contratada** mencionadas respectivamente nas Cláusulas 17 (dezesete) e 18 (dezoito) acima, fica o **Senac** expressamente autorizado a executar livremente, a seu único e exclusivo critério, a edição, adaptação, arranjo, tradução, distribuição, reprodução, impressão, comercialização e outros meios de utilização previstos no artigo 29 da Lei nº 9.610/98, bem como a montagem, cortes, fixações e reproduções que entender necessários.

22. Pela cessão e autorização mencionadas respectivamente nas Cláusulas 17 (dezesete) e 18 (dezoito) acima, o **Senac** não efetuará qualquer pagamento adicional à **Contratada** e/ou ao(s) profissional(is) indicado(s) pela **Contratada** que seja(m) criador(es) do produto e/ou terá(ão) seu nome, imagem e voz utilizados no âmbito dos Serviços.

23. A **Contratada** se responsabiliza pela originalidade de todo conteúdo produzido por ela e por profissional(is) criador(es) do produto no âmbito do presente Contrato, respondendo isoladamente, excluindo e indenizando o **Senac** em caso de demanda judicial ou extrajudicial intentada por terceiros sob a alegação de violação de direitos de propriedade intelectual, imagem, voz e nome.

24. O presente Contrato vigorará de / /20 a / /20 (**60 MESES**), podendo ser (i) prorrogado, por meio de termo de apostilamento, até atingir o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses, desde que a pesquisa de mercado demonstre que o preço contratado atualizado se mantém vantajoso a cada prorrogação, ou (ii) ser denunciado pelas Partes, por escrito, a qualquer momento, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ressalvando-se que, em até 2 (dois) dias úteis contados da data da comunicação escrita da denúncia, a **Contratada** procederá à devolução ao **Senac** do valor dos Serviços que ainda não tiverem sido executados se o **Senac** já tiver efetuado seu pagamento.

25. O presente Contrato será considerado rescindido pelo **Senac**, de pleno direito, sem aviso prévio: (i) se a outra parte entrar em liquidação voluntária ou compulsória, tornar-se insolvente ou falida ou requerer/for requerida sua insolvência, recuperação judicial ou extrajudicial ou falência e/ou for impedida/proibida de exercer suas atividades; ou (ii) por motivo de força maior ou caso fortuito, na medida que impossibilite total ou parcialmente o cumprimento das obrigações assumidas neste Contrato, ficando o **Senac** liberado do pagamento dos Serviços não executados.

26. A **Contratada** não poderá ceder ou transferir, parcial ou totalmente, as obrigações assumidas no presente Contrato sem a prévia e expressa autorização, por escrito, do **Senac**. Concedida referida autorização, a **Contratada** continuará responsável pelos serviços contratados.

Parágrafo único: A sucessão contratual será permitida somente em decorrência de operações societárias de fusão, cisão ou incorporação realizada pela **Contratada** e, desde que: (i) previamente analisada e consentida pelo **Senac**, considerando eventuais riscos ou prejuízos para o adimplemento contratual; (ii) sejam mantidas todas as condições contratuais; e (iii) exista expressa concordância do sucessor em assumir a responsabilidade pela execução do presente Contrato e receber os créditos dele decorrentes.

27. É vedada a cessão ou transferência parcial ou total de qualquer crédito, bem como a emissão, por parte da **Contratada**, de qualquer título de crédito decorrente deste Contrato sem a prévia e expressa autorização, por escrito, do **Senac**.

28. Sem prejuízo do disposto no **Anexo XII do Edital** (Detalhamento das Penalidades), fica estipulada multa correspondente a R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais), sem prejuízo de indenização suplementar pelos danos comprovadamente causados, na qual incorrerá a Parte que infringir quaisquer cláusulas deste Contrato, excetuada (i) a hipótese de atraso no pagamento, para a qual a penalidade está prevista no Parágrafo Segundo da Cláusula 9 (nove) deste instrumento e (ii) eventuais penalidades específicas previstas em Anexos relacionadas a execução dos Serviços, não limitadas a Níveis Mínimos de Serviço e/ou avaliações, facultando-se, ainda, à Parte inocente o poder de considerar simultaneamente rescindido o presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

29. Os termos e condições deste Contrato somente poderão ser alterados por meio de termo de aditamento escrito e (i) de acordo com a vontade das Partes ou (ii) em caso de determinação ou nova regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") relativamente às cláusulas que regulam o tratamento de dados pessoais.

30. Caso qualquer cláusula deste Contrato seja considerada nula, no todo ou em parte, exigindo a alteração de uma disposição, as demais permanecerão válidas e em vigor e as Partes deverão proceder à alteração da cláusula em questão, preservando a sua intenção original.

31. O fato de as partes, na vigência do presente Contrato, deixarem de exercer, parcial ou totalmente, qualquer direito seu oriundo do presente instrumento, não significará nem poderá ser interpretado como renúncia ao aludido direito, sendo considerado mera liberalidade.

32. Em caso de conflito, prevalecem as disposições das cláusulas constantes deste Contrato sobre o disposto em seus eventuais Anexos, sendo que os termos destes serão aplicáveis prioritariamente em caso de ausência de previsão neste Contrato.

33. Os subscritores do presente Contrato o fazem na forma dos atos constitutivos em vigor da **Contratada**, declarando, neste ato e sob as penas da lei, que têm plenos poderes para tanto.

34. As partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo para solucionar litígios porventura decorrentes deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem as partes justas e Contratadas, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo nomeadas.

São Paulo, _____ de _____ de 2025.

Nome do Representante Legal
Senac

Nome do Representante Legal
Contratada

Testemunhas:

Nome:
RG:
CPF:

Nome:
RG:
CPF:

ANEXO A
CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025
Proposta Comercial datada de __/__/2025

ANEXO B
CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025
DA PROPRIEDADE DO CONTEÚDO PRODUZIDO E BASE DE DADOS

1. Toda informação do Senac gerada ou transformada na Plataforma é de propriedade única e exclusiva do Senac.
2. No término do Contrato, seja por qualquer motivo, a Contratada deverá entregar todas as informações de propriedade do Senac, em formato a ser definido pelo Senac.
3. Todas as bases de dados, contendo todos os históricos e procedimentos, deverão ser disponibilizadas pela Contratada ao Senac em formato padrão e com a sua estrutura de dados.

O presente Anexo, devidamente rubricado pelas partes, integra o Contrato de Prestação de Serviços para todos os fins de direito.

ANEXO C
CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025
DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

1. Fica expressamente acordado entre as partes, sem prejuízo do disposto na Cláusula 13 (treze) do Contrato, que a **Contratada**, durante o prazo de vigência deste Contrato e posteriormente ao seu término, obriga-se a manter em sigilo absoluto quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias que vier a ter acesso durante a execução dos Serviços, não podendo ainda sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações confidenciais, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo **Senac** a tais informações.
2. Para efeitos do presente Contrato, a expressão "informações" significa toda e qualquer informação fornecida pelo **Senac** à **Contratada**, na forma escrita, verbal, física, digital ou qualquer outra forma passível de se identificar o conteúdo e que seja, mas não se limitando a:
 - 2.1 Relativa à existência ou às características do objeto do presente Contrato, dos produtos e/ou Serviços e de quaisquer ações envolvendo os produtos e/ou serviços do **Senac**;
 - 2.2 Relativa às informações referentes às políticas de vendas, quaisquer planejamentos estratégicos comerciais, relatórios, licenças, listagens de custos e preços finais de produtos e serviços e clientes do **Senac**;
 - 2.3 Relativa às informações estatísticas e estratégicas como índices, métricas e medidas de avaliação de desempenho em geral;
 - 2.4 Relativa à propriedade intelectual pertencente ao **Senac**;
 - 2.5 Relativa à base de dados pertencente ao **Senac**;
 - 2.6 Relativa aos clientes, usuários e demais terceiros envolvidos nas ações-objeto deste Contrato.
3. As Informações mencionadas no item anterior somente serão consideradas como não confidenciais caso a Contratada obtenha aprovação, por escrito do Senac, de seu caráter não confidencial.
4. A Contratada reconhece e aceita que a divulgação, reprodução ou distribuição, parcial ou total, das informações, bem como a prática de qualquer ato em desacordo com o aqui previsto, ensejará o pagamento das perdas e danos a que der causa, sem prejuízo de responder em juízo às demais sanções cabíveis, tanto no âmbito civil quanto no criminal.
5. A Contratada obriga-se a utilizar as informações, exclusivamente, para a

consecução dos objetivos previstos no presente Contrato, sendo terminantemente proibida a utilização de tais informações de forma ou propósito diverso do aqui pactuado.

6. A obrigação de sigilo aqui prevista estende-se aos funcionários, representantes, agentes e contratados da Contratada.
7. O Senac deverá ser previamente consultado e deverá autorizar expressamente as informações que a Contratada pretende divulgar para a imprensa.
8. Se as informações ou dados confidenciais tiverem de ser divulgados em razão de determinação legal, judicial ou de órgão competente fiscalizador das atividades desenvolvidas por qualquer das Partes, a Parte reveladora deverá comunicar, de imediato e por escrito, à outra Parte a respeito do cumprimento de tal determinação, a fim de que esta possa, se for de seu interesse, tomar as medidas necessárias para restringir ou evitar a divulgação das informações ou dados confidenciais.
9. Fica a Contratada, desde já, ciente de que o Senac, por determinação legal e judicial, poderá divulgar as informações do presente Contrato no Portal da Transparência Senac (www.sp.senac.br/transparencia) nos termos exigidos no referido site.
10. A Contratada compromete-se ainda a:
 - 10.1 Não utilizar a marca ou qualquer material desenvolvido pelo Senac para seus produtos e programas, assim como os dados dos clientes a que tenha acesso no decorrer das atividades inerentes ao contrato, em ações desenvolvidas pela Contratada fora do âmbito de atuação do contrato;
 - 10.2 Tratar todas as informações a que tenha acesso em função do contrato em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro;
 - 10.3 Só divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto do Contrato que envolva o nome do Senac mediante sua prévia e expressa autorização;
 - 10.4 Manter, por si, por seus prepostos e contratados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos em decorrência do contrato, sobretudo quanto à estratégia de atuação do Senac;
 - 10.5 Todas as informações veiculadas e armazenadas e/ou trafegadas

nos sistemas e soluções envolvidos nessa contratação, devem ser tratadas com absoluta reserva em qualquer condição e não podem ser divulgadas ou dadas a conhecer a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios funcionários, estagiários, terceiros ou parceiros do Senac, sem a autorização deste.

O presente Anexo, devidamente rubricado pelas partes, integra o Contrato de Prestação de Serviços para todos os fins de direito.

**ANEXO D
CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025
DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

1. DEFINIÇÕES

1.1 Quando utilizados neste Anexo sobre Tratamento de Dados Pessoais, os seguintes termos, no singular ou no plural, terão o significado a eles atribuído abaixo, exceto se expressamente indicado ou acordado entre as Partes de outra forma:

“Dado(s) Pessoal(ais)” significa qualquer informação que, direta ou indiretamente, identifique ou possa identificar uma pessoa física, como, por exemplo, nome, CPF, endereço, e-mail, número de IP, número de conta corrente, geolocalização, dentre outras. Incluem-se neste conceito os Dados Pessoais Sensíveis, conforme abaixo definido;

“Dado(s) Pessoal(is) Sensível(eis)” significa qualquer informação que revele ou tratamento que venha a revelar, em relação a uma pessoa física, sua origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

“Titular(es)” significa qualquer pessoa física identificada ou que possa ser identificada a partir dos Dados Pessoais;

“Tratamento” significa toda e qualquer atividade realizada com os Dados Pessoais, incluindo, mas não se limitando a, coleta, armazenamento, compartilhamento, destruição, agregação, dentre outras;

“Violação de Dados” significa qualquer situação, acidental ou intencional, ilícita, praticada com culpa ou dolo, que provoque (i) destruição, (ii) perda, (iii) alteração, (iv) divulgação ou (v) acesso não autorizado a Dados Pessoais;

“Controlador(a)” significa a instituição a quem compete definir sobre o Tratamento (escopo, propósito e meios);

“Operador(a)” significa a instituição ou pessoa física a quem compete realizar o Tratamento em nome do Controlador.

1.2 Todos os demais termos não definidos neste Contrato que possuem definição na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”) serão compreendidos como ali disposto.

2. OBJETO

2.1 Este Anexo se aplica ao Tratamento decorrente do Contrato sujeito à legislação brasileira, em especial a LGPD, figurando a **Licitada** como **Operador**.

3. OBRIGAÇÕES DO CONTROLADOR

3.1 Sem prejuízo das demais obrigações previstas no Contrato e seus outros Anexos, o **Controlador** deverá:

- i. Disponibilizar ao **Operador** todas as instruções relacionadas ao Tratamento;
- ii. Cooperar com o **Operador** no cumprimento de obrigações decorrentes da LGPD;
- iii. Respeitar, no Tratamento, os princípios descritos no artigo 6º da LGPD, disponibilizando aos Titulares todas as informações obrigatórias previstas na LGPD e demais legislações aplicáveis;
- iv. Adotar as medidas necessárias para garantir que o Tratamento seja enquadrado em uma das hipóteses legais previstas na LGPD;
- v. Respeitar os Direitos dos Titulares previstos na LGPD e responder adequadamente e em prazo razoável as solicitações dos Titulares;
- vi. Manter registro dos Tratamentos realizados;
- vii. Notificar, quando exigido pela legislação, as autoridades competentes e os Titulares acerca da ocorrência de incidente de segurança.

4. OBRIGAÇÕES DO OPERADOR

4.1 Sem prejuízo das demais obrigações previstas no Contrato e seus outros Anexos, o Operador deverá:

- i. Cumprir as normas brasileiras vigentes sobre proteção de dados pessoais, em especial a LGPD, a todo o momento e de forma completa, adotando medidas técnicas e organizacionais adequadas à natureza das suas atividades, mantendo comprovação de tal cumprimento;
- ii. Informar o **Controlador** caso tenha acesso a Dados Pessoais que não os descritos no Adendo;
- iii. Garantir a confidencialidade dos Dados Pessoais, por si e/ou terceiros que venham a ter acesso aos Dados Pessoais;
- iv. Cooperar com o **Controlador** no cumprimento de obrigações referentes ao exercício dos Direitos dos Titulares previstos na LGPD e no atendimento a eventuais solicitações de autoridades brasileiras, incluindo a Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD");
- v. Auxiliar o **Controlador** no cumprimento das suas obrigações, sobretudo as de notificação da ocorrência de incidente de segurança e elaboração de relatório de impacto à proteção de dados pessoais;
- vi. Realizar o Tratamento apenas e exclusivamente de acordo com as instruções recebidas do **Controlador**, sendo expressamente vedado o Tratamento posterior em qualquer hipótese e para qualquer outra finalidade, exceto em casos de estrito cumprimento de obrigação legal ou regulatória, situação em que passará a ser o Controlador em relação ao Tratamento exclusivamente para tal finalidade;
- vii. Adotar medidas de segurança da informação adequadas ao risco das suas atividades, incluindo as medidas de segurança físicas, técnicas e organizacionais comercialmente razoáveis e adequadas que se fizerem necessárias para garantir a segurança, a confidencialidade e a integridade dos Dados Pessoais, bem como para evitar eventual alteração, perda, tratamento ou acesso não autorizado;
- viii. Permitir que o **Controlador** realize auditorias e/ou inspeções, diretamente ou por meio de terceiros, para garantir que as obrigações presentes no Contrato e neste Anexo sejam cumpridas e/ou, a pedido do **Controlador**, fornecer os documentos comprobatórios de cumprimento das obrigações previstas na LGPD e no Contrato e neste Anexo;

- ix. Informar, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas de seu conhecimento: (a) o recebimento de qualquer comunicação, incluindo notificação ou citação, solicitando o fornecimento da integralidade ou parte dos Dados Pessoais, a qual apenas será respondida após autorização prévia e expressa do **Controlador** e segundo as orientações deste; (b) a ocorrência de qualquer incidente de segurança, juntamente com informações sobre os Dados Pessoais objeto do incidente de segurança, quantidade de Titulares afetados, consequências do incidente de segurança, medidas adotadas para reduzir eventuais impactos aos Titulares e outras que possam ser solicitadas pelo Controlador; (c) o recebimento de qualquer solicitação, de qualquer tipo, feita por Titular de Dado Pessoal, a qual apenas será respondida após autorização prévia e expressa do **Controlador** e segundo as orientações deste;
- x. Informar o **Controlador** caso esteja sujeito a qualquer legislação e/ou regulamento que impeça o cumprimento integral de qualquer disposição neste Contrato e/ou legislação aplicável;
- xi. Informar, imediatamente, ao **Controlador**, caso deixe de estar em conformidade com as obrigações previstas no Contrato e neste Anexo e/ou leis aplicáveis, sendo garantido ao **Senac**, neste caso, o direito de rescindir o Contrato, sem qualquer penalidade ou pagamento, ou suspender a execução do Contrato enquanto o **Operador** não estiver em conformidade com o Contrato e este Anexo, com a LGPD e demais leis pertinentes; e
- xii. Não reter e não permitir que terceiros retenham quaisquer Dados Pessoais por um período superior ao necessário para a execução dos Serviços e/ou para o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato, ou conforme necessário ou permitido pela lei aplicável. Finalizado o Contrato, o **Operador** deverá necessariamente devolver a íntegra dos Dados Pessoais que possuir, apagando integralmente tais dados após confirmação de recebimento pelo **Controlador**. Em caso de manutenção de quaisquer Dados Pessoais, exigida ou assegurada pela legislação vigente, o **Operador** passará a ser o Controlador em relação ao Tratamento exclusivamente para tal finalidade.

4.2 É vedado ao **Operador**:

- i. Realizar qualquer tipo de Tratamento em desacordo com os comandos indicados pelo **Controlador**;
- ii. Vender, compartilhar ou ceder, a qualquer título, os Dados Pessoais, sem a prévia e específica autorização escrita do **Controlador**;

- iii. Copiar, transferir, duplicar ou realizar qualquer ação que vise à criação de um novo banco de dados contendo os Dados Pessoais que não aquele inicialmente contratado com ou autorizado pelo **Controlador**, sem a prévia e específica autorização escrita deste;
- iv. Utilizar qualquer tipo de ferramenta, engenharia reversa ou qualquer outro método que vise a identificar os Titulares dos Dados Pessoais caso tenham sido compartilhados pelo **Controlador** de forma a não ser possível a identificação direta dos Titulares.

4.3 Caso a execução do objeto do Contrato dependa da transferência internacional dos Dados Pessoais, e o país destinatário dos Dados Pessoais não possua nível adequado de proteção de Dados Pessoais conforme determinações da ANPD, o **Operador** deverá, previamente à transferência, adotar e informar ao **Controlador** o mecanismo a ser utilizado para garantir a legalidade da transferência internacional de Dados Pessoais, segundo as regras constantes na LGPD e normativos emitidos pela ANPD. O **Operador** é integral e exclusivamente responsável por assegurar a legalidade da transferência internacional, respondendo integral e exclusivamente perante o **Controlador** no caso de quaisquer irregularidades acerca do tema.

4.4 Caso o **Operador** contrate terceiros para realizar o Tratamento, obriga-se a garantir que o terceiro atenda a todas as condições previstas neste Anexo, na LGPD e demais leis aplicáveis, inclusive mediante a celebração de contrato com o terceiro.

4.4.1 Em qualquer caso, o **Operador** é integral e exclusivamente responsável por todas as ações praticadas por terceiros contratados e quaisquer danos materiais e/ou morais, inclusive lucros cessantes, custos e despesas (incluindo, mas não se limitando a, honorários advocatícios cabíveis), devidos ao **Controlador**, aos Titulares e/ou a terceiros em decorrência da atuação de terceiro contratado, sendo responsável pelo ressarcimento integral ao **Controlador** conforme disposto na Cláusula 5 abaixo.

5. RESPONSABILIDADE DAS PARTES

5.1 Cada Parte é integralmente responsável por quaisquer danos materiais e/ou morais, inclusive lucros cessantes, custos e despesas (incluindo, mas não se limitando a, honorários advocatícios cabíveis) decorrentes de ou relacionados ao Tratamento causados por culpa e/ou dolo da Parte infratora e/ou terceiros em desacordo com o presente Contrato ou legislação aplicável, incluindo, mas não limitado a, qualquer (i) violação de quaisquer Direitos de Titulares e terceiros; (ii) violação de qualquer obrigação, declaração ou garantia contida no Contrato e neste

Anexo; (iii) não cumprimento das leis aplicáveis, especialmente da LGPD; e (iv) incidente de segurança causado, inclusive por negligência.

5.2 As Partes reconhecem que o Titular dos Dados Pessoais poderá requerer que o ressarcimento de eventuais prejuízos suportados seja realizado diretamente pelo **Controlador** e/ou pelo **Operador**, podendo, inclusive, ajuizar ação administrativa ou judicial para tanto, pelo que, a Parte acionada, se for o caso, terá o direito de regresso contra a outra Parte caso o dano tenha sido causado exclusivamente por culpa e/ou dolo da outra Parte. Se o dano tiver ocorrido mediante culpa e/ou dolo concorrente, as Partes serão responsáveis em conjunto, sendo que o direito de regresso deverá ser exercido apenas sobre 50% (cinquenta por cento) do valor despendido.

5.3 As Partes reconhecem que as autoridades brasileiras poderão fiscalizar e aplicar sanções administrativas, incluindo multas, ao **Controlador** ou ao **Operador** no caso de violação de normas de proteção de dados pessoais. Caso seja imputada a uma Parte sanção administrativa decorrente de culpa e/ou dolo da outra Parte, a Parte infratora será integralmente responsável pelo ressarcimento de todos os prejuízos, incluindo, mas não se limitando a, danos materiais e/ou morais, inclusive lucros cessantes, custos e despesas (incluindo, mas não se limitando a, honorários advocatícios cabíveis).

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1 Na hipótese de conflito entre as cláusulas e condições previstas neste Anexo e no Contrato, prevalecerão os termos dispostos neste Anexo especificamente no que se refere ao Tratamento.

6.2 Caso qualquer disposição deste Anexo seja considerada nula, em caso de alteração no texto da LGPD ou de publicação de normativos da ANPD após a data de celebração do Contrato em que se faça necessária qualquer alteração de uma disposição, as demais permanecerão válidas e em vigor e as Partes deverão proceder à alteração da cláusula em questão, preservando a sua intenção original.

6.3 As Partes reconhecem que qualquer tolerância em relação à violação de qualquer cláusula, termos ou disposições deste Anexo ou o não exercício, por cada Parte, de direito que lhe é assegurado neste Anexo ou pela lei, não constituirá uma novação e tampouco será interpretada como uma renúncia de tais disposições e direitos, de modo que não impedirá tal Parte de exigir a execução de toda e qualquer obrigação deste Anexo em conformidade com seus termos, a qualquer tempo.

6.4 Todas as notificações e demais comunicações entre as Partes decorrentes deste Anexo deverão ser realizadas por escrito e enviadas para os seguintes contatos:

Para o **Senac**:

Nome:

Telefone:

E-mail:

Endereço:

Para a **Contratada**:

Nome:

Telefone:

E-mail:

Endereço:

6.4.1 A Parte que tiver alterado os dados de contato deverá comunicar as alterações à outra Parte. Até que seja feita essa comunicação, serão válidos e eficazes os avisos, as comunicações, as notificações e as interpelações enviadas para o contato constante acima.

7. TRATAMENTO – TITULAR/DADOS/FINALIDADE

Categoria dos Titulares: Funcionários, alunos e terceiros.

Tipo de Dados Pessoais:

- Nome civil, e-mail, CPF
- ID, login/senha, Endereço IP, log

Finalidade do Tratamento: Dados coletados para permissão de acesso ao acervo digital da Editora Senac São Paulo via plataforma.

ANEXO E

CONCORRÊNCIA Nº 14712/2025

TERMO DE CESSÃO DE DIREITOS AUTORAIS E DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM, VOZ E NOME DO(A) PROFISSIONAL INDICADO(A) PELA CONTRATADA

Eu, _____, portador(a) do RG nº xx.xxx.xxx e inscrito(a) no CPF sob nº xxx.xxx.xxx-xx, ao Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac (“**Senac**”), Administração Regional no Estado de São Paulo, procedo à:

- (i) CESSÃO gratuita e definitiva de todos os direitos autorais sobre todo e qualquer produto que venha a ser criado por mim, no âmbito dos Serviços ora contratados por meio da **Contratada**, para que o **Senac** possa deles livremente dispor e efetuar adaptações ou modificações nos termos abaixo; e
- (ii) AUTORIZAÇÃO gratuita e definitiva do uso de minha imagem, minha voz e meu nome no âmbito dos Serviços ora contratados, incluindo a sua utilização nos termos abaixo;

Referidas CESSÃO de direitos autorais e AUTORIZAÇÃO do uso de minha imagem, minha voz e meu nome conferem ao **Senac** os direitos de utilização e divulgação em todo e qualquer território, nacional ou internacional, em quaisquer tipos de suportes (materiais ou imateriais), em especial mídias eletrônicas, impressas ou digitais, tais como, mas não limitadas a, hotspots, portfólio da Educação Corporativa do **Senac**, *webpage* www.sp.senac.br, *mailing*, assessoria de imprensa, cartazes, impressos, programas e chamadas comerciais em emissoras de rádio e televisão, internet, intranet, blogs, aplicativos, plataformas de comunicação, colaboração e compartilhamento de conteúdo, arquivos e vídeos, redes sociais, inclusive Youtube, Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn, *streaming* e demais materiais publicitários dirigidos ao público em geral e a terceiros.

Fica o **Senac** expressamente autorizado a executar livremente, a seu único e exclusivo critério, a edição, adaptação, arranjo, tradução, distribuição, reprodução, impressão, comercialização e outros meios de utilização previstos no artigo 29 da Lei nº 9.610/98, bem como a montagem, cortes, fixações e reproduções que entender necessários.

Fica o **Senac** eximido de qualquer responsabilidade pelo uso indevido por terceiros de minha imagem, minha voz e meu nome que vier a ocorrer, independentemente de sua vontade, fora de seu alcance e controle, devido à possibilidade de compartilhamento de conteúdo em ambientes de terceiros, trazida pelas novas tecnologias e pela internet.

São Paulo, ___de _____de 20__.

Nome do(a) Profissional
Profissional

O presente Anexo, devidamente rubricado pelas Partes, integra o Contrato de Prestação de Serviços para todos os fins de direito.