

PREGÃO ELETRÔNICO – 0094.2024.PE.0087

O **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac**, Administração Regional no Estado de São Paulo (“**Senac**”), torna pública a realização de **LICITAÇÃO**, na modalidade **PREGÃO na forma eletrônica (“Pregão”)**, nos termos do **Regulamento de Licitações e Contratos do Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo**.

RESUMO DA LICITAÇÃO

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA NA OPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO NA PLATAFORMA DE EXPERIÊNCIA DIGITAL DXP E SOLUÇÃO DE E-COMMERCE.

RECEBIMENTO DA PROPOSTA ELETRÔNICA NO PORTAL DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES DO SENAC SÃO PAULO: De 13/09/2024 até às 09h45 do dia 26/09/2024

ABERTURA DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS: A partir das 10h00 do dia 26/09/2024.

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: Às 10h do dia 26/09/2024.

DISPONIBILIDADE DO EDITAL:

PORTAL DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES DO SENAC SÃO PAULO, no site <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp> e 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 **20 de setembro de 2024**, por meio do Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, na aba “Mural”, no campo “**ESCLARECIMENTOS**”, em relação a eventuais dúvidas de interpretação do presente Edital e seus Anexos, visando à sua melhoria. As questões formuladas serão respondidas, por escrito, a todos os interessados, até o dia **24 de setembro de 2024**. Não serão fornecidos esclarecimentos verbais por funcionários do Senac em quaisquer fases da presente licitação.

Não serão reconhecidas dúvidas encaminhadas por outro meio que não seja o Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

PREGÃO ELETRÔNICO – 0094.2024.PE.0087

1 OBJETO

- 1.1 A presente licitação destina-se a **Contratação de Serviços de Mão de Obra Especializada na Operação e Desenvolvimento Tecnológico na Plataforma de Experiência Digital DXP e Solução de e-Commerce**, conforme especificações e de acordo com as condições, quantidades e exigências descritas neste Edital.

2 CONDIÇÕES GERAIS PARA PARTICIPAÇÃO

- 2.1 Respeitadas as demais condições legais e as constantes deste Edital, poderão participar deste Pregão, como também firmar o contrato ou instrumento equivalente dele decorrente com o Senac, pessoas jurídicas que satisfizerem plenamente todos os termos e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.
- 2.2 Na presente licitação somente poderá se manifestar em nome da Licitante o sócio ou dirigente/administrador, com poderes conferidos pelo Estatuto ou Contrato Social em vigor, procurador devidamente credenciado, ou seja, com poderes outorgados por meio de procuração, instrumento público ou particular, para representar a Licitante em processos licitatórios.
- 2.2.1 Somente poderão participar desta licitação as empresas **cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto do presente Pregão.**
- 2.2.2 A participação na presente Licitação implica na aceitação integral e incondicional de todos os termos e condições constantes neste Edital e todos os seus anexos.
- 2.2.3 É vedado a qualquer pessoa física ou jurídica representar mais de uma Licitante na presente licitação.
- 2.3 **Não poderão participar do presente Pregão as empresas:**
- a) Suspensas de licitar ou contratar com o Senac;
 - b) Em processo de falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, em dissolução ou liquidação;
 - c) Consorciadas;
 - d) Que tenham em sua composição societária participação comum;
 - e) Que detenham um mesmo representante em comum.
- 2.3.1 A participação de empresas que estejam em recuperação judicial somente será permitida se amparada em certidão emitida pela instância judicial competente, que

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório e desde que observadas as demais condições de habilitação.

- 2.4 Será **excluída sumariamente da licitação** a Licitante que estiver incurso em qualquer uma das vedações acima dispostas, **não cabendo interposição de recurso**.
- 2.5 A Licitante declara que leu e concorda com todos os termos do Código de Ética e Conduta Profissional do Senac São Paulo, disponível no http://sisnormas.sp.senac.br/sisnormas/downloads/codigo_de_etica_e_conduta_profissional_do_senac, e compromete-se a observá-lo e a cumpri-lo integralmente.

3 DO ACESSO AO PORTAL DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES DO SENAC SÃO PAULO

- 3.1 Para participar do presente Pregão Eletrônico, os interessados deverão acessar o Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, para realizar o seu registro ou atualização cadastral, sendo, no mínimo, tipo **Básico**, com login e senha de acesso.
- 3.1.1 Para participação, o registro e/ou atualização cadastral, a homologação do cadastro pelo Senac, o credenciamento dos representantes que atuarão em nome da Licitante no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo, bem como a senha de acesso deverá ser obtido **ANTERIORMENTE** à data de abertura da sessão pública.
- 3.1.2 O cadastro do interessado junto ao Sistema Eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de sua capacidade técnica e jurídica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.
- 3.1.3 A Licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras as suas propostas e lances, sendo de sua inteira e exclusiva responsabilidade o uso da senha de acesso, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Senac, qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

4 CONEXÃO COM O SISTEMA

- 4.1 Caberá à Licitante permanecer conectada ao Sistema Eletrônico para o acompanhamento das operações durante a sessão do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Sistema Eletrônico ou de sua desconexão.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

- 4.2 A participação neste Pregão Eletrônico se dará, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, utilizando-se do login e senha da Licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços, observadas as datas e os horários limites estabelecidos neste Edital.
- 4.3 A desconexão do Sistema Eletrônico com o Pregoeiro, durante a sessão, implicará as seguintes questões:
- 4.3.1 Fora da etapa de lances, a sua suspensão e o seu reinício, desde o ponto em que a sessão foi interrompida. Neste caso, se a desconexão persistir por tempo superior a 15 (quinze) minutos, a sessão será suspensa e retomada somente após comunicação expressa às Licitantes de nova data e horário para a sua continuidade;
- 4.3.2 Ocorrendo a desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, mas o Sistema Eletrônico permanecer acessível às Licitantes, os lances continuarão sendo recebidos sem prejuízo dos atos realizados;
- 4.3.3 Quando a desconexão citada no **subitem 4.3.2** persistir por tempo **superior a 10 (dez) minutos**, a sessão poderá ser suspensa e retomada somente após a comunicação expressa do Pregoeiro às Licitantes.
- 4.4 A desconexão do Sistema Eletrônico com qualquer Licitante não prejudicará a conclusão válida da sessão ou da licitação.

5 HABILITAÇÃO

5.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA

- 5.1.1 Ato constitutivo da sociedade, em conformidade com a legislação vigente (Estatuto, Contrato Social ou outro pertinente à constituição da empresa), acompanhado de todas as suas alterações, quando houver, ou a última alteração consolidada, devidamente registradas, acompanhadas, quando aplicável, dos respectivos documentos de eleição de seus administradores;
- 5.1.2 Prova de registro, no órgão competente, no caso de empresário individual;
- 5.1.3 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 5.1.1**;

5.1.4 Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, bem como ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente quando a atividade assim o exigir.

5.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

5.2.1 Apresentação de pelo menos um atestado de capacidade técnica, em nome da licitante, expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado para a qual os serviços foram prestados, que comprovem, no conjunto, que a licitante executou satisfatoriamente os serviços de sustentação e manutenção de forma integrada, utilizando metodologias ágeis. Serão aceitos somente atestados ou certidões referentes a soluções com implantação concluída, em funcionamento (em produção, sendo utilizada pelo público-alvo) e que, por declaração do ente contratante, seja atestado que a solução atendeu satisfatoriamente os requisitos especificados na contratação, demonstrando no mínimo:

5.2.1.1 Serviços de instalação, configuração, operação, manutenção, upgrade, tuning e migração para ambientes omnichannel e hiperconvergentes.

5.2.1.2 Serviços de instalação, configuração, upgrade, tuning e migração para ambientes Bonita BPMS.

5.2.1.3 Serviços de atualizações e correções de todos os componentes da plataforma de software, sem interrupção dos serviços contratados.

5.2.1.4 Serviços de identificação, análise, otimização, automação, monitoramento, integração e implementação de melhorias contínuas de processos em ambientes Bonita BPMS.

5.2.1.5 Serviços de Instalação, upgrade, configuração, tuning de performance e migração de portlets, sites e portais para ambientes DXP e e-commerce.

5.2.1.6 Serviços de atualizações e correções de todos os componentes da plataforma de software DXP e e-commerce, sem interrupção dos serviços contratados.

5.2.1.7 Serviço de desenvolvimento, manutenção, configuração, parametrização, testes e publicação de portlets, sites e portais nas plataformas DXP e e-commerce.

5.2.2 No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial do licitante.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

5.2.3 Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial do licitante, empresas controladas ou controladoras do licitante, ou que haja pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e do licitante.

5.2.4 Não serão considerados conjuntamente atestados de empresas subsidiárias, controladas ou coligadas para fins de habilitação.

5.2.5 Com a finalidade de dirimir eventuais dúvidas na interpretação do conteúdo de documentos de capacidade técnica, o contratante poderá, entre outros, usar os seguintes mecanismos:

5.2.5.1 Diligência às fontes de informação;

5.2.5.2 Inspeção “in loco” para caracterização das evidências de capacidade;

5.2.5.3 Requerimento de acesso aos contratos referidos em atestado ou aos seus artefatos;

5.2.5.4 Requerimento de cópias de nota fiscal, guia de importação de produtos de origem estrangeira e outros documentos que comprovem a regularidade fiscal da transação, objeto dos atestados.

5.3 REGULARIDADE FISCAL:

a) Prova de inscrição atualizada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda – CNPJ, com situação ativa, relativa à sede da Licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

b) Prova de inscrição atualizada no Cadastro de Contribuinte Municipal – CCM ou Cadastro de Contribuinte Estadual – CCE, se houver, relativa à relativo ao domicílio ou sede da Licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

b.1) As Licitantes que não estiverem sujeitas à inscrição na Secretaria da Fazenda do ente, referida no subitem anterior, deverão apresentar a respectiva certidão de não contribuinte ou a certidão negativa constante na alínea “c.2”, expedida por órgão público competente;

c) Prova de regularidade para com as fazendas federal, estadual e municipal do domicílio ou sede da Licitante, **na forma da lei**, por meio dos seguintes documentos:

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

- c.1) Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos relativa aos **Tributos Federais** e Dívida Ativa da União, previstas nas alíneas “a” a “d” do parágrafo único do artigo 11 da Lei 8.212 de 24 de julho de 1991, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil ou Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, nos termos da Portaria MF 358 de 05/09/2014;
- c.2) Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos relativa aos **Tributos Estaduais** com referência especificamente ao ICMS – Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços, expedida pela Fazenda Estadual, da sede da Licitante;
 - c.2.1) Em se tratando de sede no Estado de São Paulo, será aceita tanto a Certidão Negativa de Débitos Tributários da Dívida Ativa do Estado de São Paulo – CRDA, expedida pela Procuradoria Geral do Estado, quanto a Certidão Negativa de Débitos Tributários Não Inscritos na Dívida Ativa do Estado de São Paulo, expedida pela Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo;
 - c.2.2) Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos relativa aos **Tributos Municipais Mobiliários** com referência especificamente ao ISS – Imposto Sobre Serviços, expedida pela Secretaria da Fazenda Municipal;
- d) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – CRF-FGTS relativo à sede da Licitante, expedida pela Caixa Econômica Federal.

5.4 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- 5.4.1 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.

5.5 CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE OS DOCUMENTOS

- 5.5.1 Os documentos que forem emitidos pela internet estarão sujeitos a posterior conferência na página eletrônica do órgão emissor.
- 5.5.2 Para dirimir dúvidas suscitadas no exame dos documentos de habilitação e/ou da proposta comercial, a Comissão Permanente de Licitação, em qualquer fase da licitação, poderá, a seu critério exclusivo, realizar diligências junto às Licitantes e/ou terceiros solicitando esclarecimentos e/ou comprovação a respeito da veracidade de informações e/ou dos documentos apresentados.
- 5.5.3 A Comissão Permanente de Licitação poderá, ainda, a seu critério, solicitar que qualquer Licitante supra ou saneie eventuais omissões ou falhas relativas no

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos neste Edital, mediante a apresentação de documentos desde que os envie no curso da própria sessão **no prazo previamente estipulado**.

- 5.5.4 Com o objetivo de dirimir dúvidas suscitadas no exame dos documentos de habilitação e/ou da proposta comercial e/ou sanear eventuais omissões ou falhas relativas no cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos neste Edital, o Senac poderá consultar o seu Cadastro de Fornecedores.
- 5.5.5 Todos os documentos elencados acima, após solicitados pelo Pregoeiro, deverão **estar válidos na data da sua apresentação**. A validade corresponderá ao prazo fixado nas próprias certidões, quando houver. Caso estas não contenham expressamente o prazo de validade, o Senac convencionou o prazo de **90 (noventa) dias corridos**, a contar da data de sua expedição, ressalvada a hipótese da Licitante comprovar que o documento tem prazo de validade inferior ou superior ao antes convencionado, mediante juntada de norma legal pertinente.
- 5.5.6 Independentemente de declaração expressa, a apresentação dos documentos de habilitação e da proposta ajustada implica a aceitação plena e total das condições e exigências deste Edital e seus Anexos, a veracidade e autenticidade das informações constantes na proposta ajustada e nos documentos de habilitação apresentados, e ainda, a inexistência de fato impeditivo à participação da Licitante, o qual, na incidência, obriga a Licitante a comunicar ao Senac quando ocorrido durante o certame.
- 5.5.7 O desatendimento de exigências meramente formais que não comprometam a aferição da qualificação do Licitante ou a compreensão do conteúdo de sua proposta não importará seu afastamento da licitação ou a invalidação do processo.
- 5.5.8 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, o qual deverá ser solicitado e avaliado pela comissão de licitação/pregoeiro.
- 5.5.9 Não serão levados em consideração os documentos e/ou propostas que não estiverem de acordo com as condições deste Edital e seus Anexos, quer por omissão, quer por discordância.

6 PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS

6.1 INÍCIO PARA CADASTRAMENTO E RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

- 6.1.1 O início para cadastramento das propostas se dará a partir do dia **16 de setembro de 2024**.
- 6.1.2 A Licitante deverá preencher sua proposta exclusivamente no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, em conformidade com as exigências deste Edital.
- 6.1.3 Até às **09h45 o dia 26/09/2024**, os interessados poderão inserir ou substituir propostas de preços no sistema eletrônico. Após a abertura das propostas, não será admitido o envio/substituição de propostas comerciais.
- 6.1.4 Em nenhuma hipótese será admitida a identificação da Licitante, sob pena de desclassificação.
- 6.1.5 O valor inserido no sistema sempre será pelo **Valor Mensal**.
- 6.1.6 Nos preços deverão estar inclusos, além das taxas, impostos e encargos, os valores pertinentes a todas as despesas e demais custos que possam influir direta ou indiretamente na prestação dos serviços, objeto da presente licitação.
- 6.1.7 O valor proposto para o fornecimento será de exclusiva e total responsabilidade da Licitante, sendo considerado como justo e suficiente para a contratação oriunda da presente licitação.
- 6.1.8 No caso de empate entre 2 (dois) ou mais lances, o desempate se fará automaticamente pelo sistema, com base no horário do primeiro lance cadastrado.
- 6.1.9 PROPOSTA AJUSTADA: Proposta detalhada (**Anexo I**) enviada pela Licitante arrematante, apresentada em papel timbrado com identificação da Licitante, sem emendas, rasuras, assinada na última página e rubricada nas demais pelo representante legal da Licitante:
- 6.1.9.1 Deverá constar a especificação detalhada do objeto;
- 6.1.9.2 Deverá apresentar prazo de validade da proposta, valor mensal e valor total arrematado;
- 6.1.9.3 Deverá conter a vigência, conforme descrito no **Anexo A – Termo de Referência**;
- 6.1.9.4 Havendo divergência entre o preço mensal e total da proposta ajustada, prevalecerá o valor mensal arrematado e, havendo discordância entre o valor total

da proposta em algarismo e o total por extenso, prevalecerá o que equivale ao valor arrematado.

6.1.10 A validade da proposta não poderá ser inferior a **90 (noventa) dias corridos** a contar da data de estabelecimento do valor final negociado. Não sendo indicado o prazo de validade, fica subentendido como de 90 (noventa) dias corridos.

6.1.11 Caso haja o vencimento da validade da proposta sem que a licitação tenha sido homologada e adjudicada e o contrato ou instrumento equivalente assinado, esta ficará automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal da Licitante, pelo e-mail licitacao.gms@sp.senac.br, na data de vencimento da proposta, dirigida à Comissão de Licitação, caracterizando seu declínio em continuar na licitação.

6.1.12 Os termos constantes da proposta de preços da arrematante são de exclusiva responsabilidade da Licitante, não lhe assistindo o direito a qualquer modificação, após seu envio, sem a prévia concordância ou solicitação pela Comissão de Licitação.

7 ESCLARECIMENTOS DE DÚVIDAS:

7.1 Os interessados poderão encaminhar solicitação de esclarecimentos, por escrito, até às **23h59 do dia 20 de setembro de 2024**, por meio do Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, na aba "Mural", no campo "**ESCLARECIMENTOS**".

7.2 Os esclarecimentos de dúvidas registrados no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo deverão ser exclusivamente para questões relativas à presente licitação.

7.2.1 Não serão reconhecidas dúvidas encaminhadas por outro meio que não seja o Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo.

7.3 As questões formuladas serão respondidas, por escrito, a todos os interessados, até o dia **24 de setembro de 2024**, por meio do Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, na aba "Mural", no campo "**ESCLARECIMENTOS**". Não serão fornecidos esclarecimentos verbais por funcionários do Senac em quaisquer fases da presente licitação.

7.4 Os pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos na licitação.

7.5 Caso a resposta ao esclarecimento resulte em modificação do presente Edital, será providenciada nova divulgação na mesma forma de sua divulgação inicial, além do

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

cumprimento dos mesmos prazos dos atos e procedimentos originais, exceto quando a alteração não comprometer a formulação das propostas.

- 7.6 Os esclarecimentos formulados, bem como suas respostas, passarão a integrar o presente Edital, independentemente de sua transcrição.
- 7.7 Não sendo formuladas solicitações de esclarecimentos e/ou informações até a data estabelecida, ocorrerá a preclusão do direito de apresentar quaisquer questionamentos ao presente Edital, suas cláusulas e anexos.
- 7.8 É de responsabilidade do interessado e de cada Licitante o acompanhamento de todas as informações no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, durante todo o processo licitatório, ficando desonerado o Senac da obrigação de prestar informação por qualquer outro meio de comunicação.

8 ABERTURA DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS

- 8.1 As **10h00 do dia 26 de setembro de 2024**, procederemos a abertura das propostas de preços no sistema eletrônico.
- 8.2 A apresentação da proposta eletrônica pressupõe o fiel cumprimento do estabelecido neste Edital e seus **Anexos**, inferindo-se, portanto, a não necessidade de análise para fins de classificação de propostas. Não obstante ao disposto neste subitem, o Pregoeiro, a seu exclusivo critério, poderá optar por realizar a referida análise e desclassificar as propostas que não estejam de acordo com o estabelecido neste Edital e seus Anexos, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelas Licitantes.
- 8.2.1 Caso o Pregoeiro opte por realizar análise de propostas, da decisão de desclassificação somente caberá pedido de reconsideração ao Pregoeiro, a ser enviado exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, acompanhado da justificativa de suas razões, no **prazo de 3 (três) minutos** a contar do momento em que vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico a decisão a ser impugnada.
- 8.2.2 O Pregoeiro analisará e decidirá, **no mesmo prazo**, salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação, sendo-lhe facultado, para tanto, suspender a sessão, registrar e disponibilizar a decisão no Sistema Eletrônico para acompanhamento em tempo real das Licitantes.
- 8.2.3 Havendo necessidade, o Pregoeiro poderá suspender a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para continuidade.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

8.2.4 **Da decisão do Pregoeiro relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.**

8.2.5 Serão, ainda, desclassificadas as propostas que sejam omissas, vagas, com valores simbólicos, irrisórios, de valor zero ou que apresentem irregularidades capazes de dificultar o julgamento.

8.3 **ABERTURA DA FASE DE LANCES E NEGOCIAÇÃO**

8.3.1 A disputa de lances ocorrerá em modo aberto, conjuntamente, com critério de julgamento **Menor Preço**, e terá início às **10h00 do dia 26 de setembro de 2024**. As Licitantes classificadas poderão oferecer lances exclusivamente pelo sistema eletrônico, sem restrições de quantidades de lances ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado.

8.3.2 A formulação de lances será efetuada, exclusivamente, por meio do Sistema Eletrônico e em campo específico, sendo que os valores lançados via “chat” serão desconsiderados.

8.3.3 Todos os lances oferecidos serão registrados pelo Sistema Eletrônico, que indicará o lance de menor valor para acompanhamento em tempo real pelas Licitantes.

8.3.4 O Sistema Eletrônico não identificará os autores dos lances aos demais participantes durante o transcurso da sessão.

8.3.5 A Licitante poderá ofertar novo lance, desde que inferior ao último por ela ofertado e registrado no Sistema Eletrônico.

8.3.6 Na hipótese de haver lances iguais, prevalecerá como de menor valor o lance que tiver sido primeiramente registrado.

8.3.7 A Licitante poderá oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e as regras de aceitação dos lances.

8.3.8 A etapa de lances terá duração de **10 (dez) minutos** e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos **últimos 2 (dois) minutos** do período de duração da sessão.

8.3.9 A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de **2 (dois) minutos** e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

- 8.3.10 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos subitens anteriores, a sessão de disputa encerrar-se-á automaticamente.
- 8.3.11 Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá a Comissão Permanente de Licitação, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 8.3.12 Durante a sessão, as Licitantes serão informadas, em tempo real, sobre o valor do menor lance registrado, sem identificação da Licitante.
- 8.3.13 Encerrada a etapa de lances, o Sistema Eletrônico divulgará a nova grade ordenatória, contendo a classificação final, em ordem crescente de valores. Para essa classificação será considerado o último preço admitido de cada Licitante.
- 8.3.14 Após o encerramento da etapa de lances, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo Sistema Eletrônico, contraproposta à Licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida uma melhor proposta, observando o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital.
- 8.3.15 A **negociação** será realizada por meio do Sistema Eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais Licitantes.
- 8.3.16 O critério de **aceitabilidade** dos preços ofertados será o de compatibilidade com os preços dos insumos e salários praticados no mercado, coerentes com a execução do objeto ora licitado, acrescidos dos respectivos encargos sociais e benefícios e despesas indiretas (BDI).
- 8.3.17 O Pregoeiro poderá, a qualquer momento, solicitar às Licitantes a composição de preços unitários de serviços e/ou de materiais/equipamentos, bem como os demais esclarecimentos que julgar necessário para comprovação da exequibilidade dos preços apresentados, sob pena de desclassificação.
- 8.3.18 Encerrada a fase de lances e após a negociação, se houver, o Pregoeiro solicitará à empresa classificada em primeiro lugar o envio da **Proposta Comercial atualizada** pelo Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, que deverá ser encaminhada no prazo por ele estabelecido, contendo o carimbo do CNPJ, nome e CPF do representante legal e sua assinatura, para análise e aprovação.
- 8.3.19 Caso não seja apresentada a Proposta Comercial atualizada, a Comissão Permanente de Licitação poderá convocar o segundo menor lance e, se necessário,

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

observada a ordem crescente de preço, as Licitantes dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade estabelecido no Edital.

8.4 ENVIO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E PROPOSTA DE PREÇOS AJUSTADA

8.4.1 Ordenados os lances em forma crescente de preço, o Pregoeiro determinará a Licitante classificada em primeiro lugar para, **em até 2 (duas) horas ou em prazo acordado dentro da própria sessão** disponibilizar a **Proposta Ajustada** conforme previsto no **subitem 6.1.9**, os documentos de Habilitação Técnica conforme previsto no **Item 5.2** e documentos de Habilitação descritos no **item 5 e seus subitens** deste Edital.

8.4.2 O prazo estabelecido poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do Licitante dentro do próprio sistema, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo pregoeiro.

8.4.3 Caso a Licitante possua o registro cadastral atualizado e as exigências atendidas, sua habilitação será reconhecida.

8.4.4 Será **inabilitada** a Licitante que deixar de apresentar ou apresentar em desacordo qualquer um dos documentos exigidos no **item 5** deste Edital, ou, quando for o caso, estar com seu respectivo **registro cadastral desatualizado e não atualizá-lo no prazo concedido pela Comissão Permanente de Licitação**.

8.4.4.1 Na hipótese de inabilitação, caberá à Comissão Permanente de Licitação autorizar o Pregoeiro a convocar a Licitante do segundo menor lance e, se necessário, observada a ordem crescente de preço, as Licitantes dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade estabelecido neste Edital.

8.4.4.2 O Pregoeiro poderá adotar os mesmos critérios de negociação descritos no **item 8**.

8.4.5 Na hipótese de inabilitação de todos os Licitantes ou de desclassificação de todas as propostas, a Comissão Permanente 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.

8.5 DA HABILITAÇÃO COM REGISTRO CADASTRAL

8.5.1 A Licitante que estiver com o registro cadastral **ATUALIZADO** no Cadastro de Fornecedores do Senac São Paulo poderá ser dispensada da apresentação dos

documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal, ficando obrigatória a apresentação dos demais documentos exigidos no item 5.

- 8.5.2 A Licitante que estiver com o registro cadastral desatualizado poderá proceder à respectiva atualização acessando o Cadastro de Fornecedores no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, até a **data de abertura**.
- 8.5.3 Quaisquer informações ou dúvidas inerentes ao registro cadastral deverão ser encaminhadas nos termos do subitem 7.1.
- 8.5.4 Caso a Licitante não utilize as hipóteses do registro cadastral, deverá cumprir todas as exigências previstas no item 5 (Documentos de Habilitação).

9 DECLARAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA

- 9.1 Realizada a análise da proposta ajustada e dos documentos de habilitação, o Pregoeiro indicará a Licitante vencedora e o processo será encaminhado à autoridade competente para homologação e adjudicação.

10 DOS RECURSOS

- 10.1 Divulgada a(s) vencedora(s) por decisão da Comissão Permanente de Licitação, a Licitante que dela discordar terá o prazo de **até 5 (cinco) minutos** para manifestar sua intenção de interpor recurso, em campo próprio do Sistema Eletrônico. A partir da aceitabilidade do recurso, a Licitante terá o prazo de **2 (dois) dias úteis** para apresentação das razões da interposição do recurso também no Sistema Eletrônico.
- 10.2 Interposto o recurso nos termos do subitem 10.1, dele se dará ciência às demais Licitantes pelo Sistema Eletrônico, que poderão no mesmo prazo de até 2 (dois) dias úteis, para apresentar suas contrarrazões no Sistema Eletrônico. O recurso terá efeito suspensivo.
- 10.3 A falta de manifestação imediata e motivada da Licitante, bem como a não apresentação de documentos comprobatórios que instruem o recurso no prazo previsto no subitem 10.1, implicará a renúncia do direito de recorrer.
- 10.4 Na contagem dos prazos estabelecidos nos subitens 10.1 e 10.2, excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos aqui referidos, em dia de funcionamento da Sede da Administração Regional do Senac São Paulo, localizada na Rua Dr. Vila Nova, 228, 7º andar, bairro Vila Buarque, São Paulo/SP.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

- 10.5 O recurso interposto em desacordo com as condições estabelecidas neste Edital não será conhecido.
- 10.6 O acolhimento do recurso pela autoridade competente somente invalidará os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11 SANÇÕES APLICÁVEIS NO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO

- 11.1 A Licitante vencedora que, injustificadamente, recusar-se a assinar o contrato ou o instrumento equivalente, em prazo estipulado pela Comissão Permanente de Licitação, sujeitar-se-á aplicação das sanções de perda do direito à contratação, perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de propostas oferecidas e de suspensão do direito de licitar e contratar com o Senac, pelo período de até **3 (três) anos**.
- 11.2 A Licitante perderá o direito de licitar com o Senac nas seguintes hipóteses:
- a) Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato ou instrumento equivalente.
 - b) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato ou instrumento equivalente.
 - c) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.
 - d) Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.
 - e) Praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei n 12.846, de 1.º de agosto de 2013.
- 11.3 Antes da aplicação de qualquer penalidade será facultada à parte contrária a defesa, mediante envio de notificação escrita à Licitante vencedora, a qual deverá ser respondida no prazo de até **5 (cinco) dias úteis** ou outro a ser fixado pelo Senac.
- 11.4 O descumprimento total ou parcial das condições, prazos e obrigações contratuais, relacionadas à execução do objeto, poderá ensejar a aplicação das sanções previstas no contrato ou instrumento equivalente, sem prejuízo da responsabilização civil e penal, garantindo-se em qualquer hipótese o direito ao contraditório e à ampla defesa.

12 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

12.1 O Senac tem compromisso com a privacidade e a proteção de dados pessoais de seus alunos, colaboradores, fornecedores, clientes e parceiros. E, nesse sentido, o Senac envia seus melhores esforços para, no tratamento de dados pessoais decorrente deste Edital, observar integralmente a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”), comprometendo-se, na qualidade de controlador, a:

- a) Cumprir as obrigações estabelecidas pela LGPD, tratando sempre o mínimo de dados pessoais necessários para atingir as finalidades deste Edital;
- b) Adotar medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais;
- c) 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;
- d) 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; e
- e) Disponibilizar avisos de privacidade para ampliar a transparência e confiabilidade acerca do tratamento de dados pessoais realizado.

12.2 Ao participar do processo licitatório objeto deste Edital, a 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. A 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.

12.3 A 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

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

estabelecidas pela LGPD, garantindo, inclusive, a origem lícita e/ou necessidade dos dados pessoais 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.

- 12.4 A 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.
- 12.5 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 São Paulo em <https://www.sp.senac.br/fale-com-a-gente/privacidade-de-dados>.

13 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

- 13.1 A Licitante deverá atender às disposições contidas na Lei nº 12.846/2013 – Lei Anticorrupção, motivo pelo qual durante todo o período de vigência da contratação, conduzirá suas práticas comerciais de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis, não podendo dar, oferecer, pagar, prometer pagar ou autorizar o pagamento, direta e indiretamente, de qualquer valor, a quem quer que seja, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios, e que violem o estabelecido na Lei Anticorrupção.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

14 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 14.1 Todas as informações da presente licitação, tais como esclarecimentos de dúvidas, erratas, julgamentos, recursos, resultados e homologação, dentre outras, serão comunicadas pelo site www.sp.senac.br/sites/licitacao. Sendo de responsabilidade de cada Licitante o devido acompanhamento e os atos praticados.
- 14.2 Todas as referências a horário neste Edital consideram o horário de Brasília-DF.
- 14.3 Caso as Licitantes declaradas vencedoras da licitação optem em fornecer os materiais/equipamentos ou prestar os serviços objeto da presente licitação por meio de estabelecimento filial, deverão realizar o cadastro ou atualização respectiva no Cadastro de Fornecedores no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, apresentando os documentos atualizados elencados no subitem 5 em relação à filial eleita, bem como, documentos de qualificação técnica, quando houver, exceto aqueles que pela própria natureza ou por determinação legal, forem comprovadamente emitidos apenas em favor do estabelecimento matriz ou cuja validade abranja todos os estabelecimentos da empresa, no prazo de até 2 (dois) dias úteis a contar da data de solicitação do Senac.
- 14.4 Se as Licitantes vencedoras não apresentarem a documentação exigida no subitem anterior, o faturamento deverá ser realizado por meio de sua sede.
- 14.5 As Licitantes vencedoras deverão manter as condições que propiciaram a sua habilitação e qualificação, facultando-se ao Senac, a seu exclusivo critério, realizar diligência no endereço apresentado pelas vencedoras, para comprovação de todas as exigências descritas no Edital, bem como exigir a renovação cadastral, no ato da assinatura do contrato ou instrumento equivalente, no todo ou em parte, dos documentos de habilitação e qualificação.
- 14.6 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da Licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação ou a exata compreensão da sua proposta.
- 14.7 O Senac poderá exigir a prestação de garantia contratual e, conforme o caso, de garantia adicional, nos termos que vierem a ser estabelecidos no contrato ou instrumento equivalente.
- 14.8 A Comissão de Licitação tem o direito de exigir, a qualquer época ou oportunidade, documentos ou informações complementares que julgar necessários ao entendimento e comprovação dos documentos apresentados.

- 14.9 A Comissão de Licitação poderá efetuar visita às instalações da Licitante classificada em primeiro lugar para confirmar as reais condições para atendimento do objeto desta licitação. Caso seja verificada a incapacidade do atendimento, a Licitante poderá ser desclassificada, a critério da Comissão de Licitação.
- 14.10 A Comissão de Licitação poderá, no interesse do Senac em manter o caráter competitivo desta licitação, relevar omissões puramente formais nos documentos e propostas apresentadas pela Licitante. Poderá, também, realizar pesquisa na internet, quando possível para verificar a regularidade/validade de documentos ou fixar prazo às Licitantes para dirimir eventuais dúvidas. O resultado de tais procedimentos será determinante para fins de habilitação.
- 14.11 Não serão levados em consideração os documentos e proposta que não estiverem de acordo com as condições deste Edital e seus Anexos, quer por omissão, quer por discordância.
- 14.12 Admitir-se-á a continuidade do contrato ou instrumento equivalente celebrado com a Licitante vencedora que tenha sofrido operações de reorganização societária, tais como cessão ou transferência total ou parcial, transformação, fusão, cisão e incorporação, desde que sejam observados pela nova empresa os requisitos de habilitação previstos neste instrumento convocatório e em conformidade com o **Regulamento de Licitações e Contratos do Senac São Paulo**, e ainda, que sejam mantidas as condições inicialmente estabelecidas.
- 14.13 Considerando que os procedimentos licitatórios não têm natureza jurídica de propostas de contratação, o Senac São Paulo reserva o direito de adiar, cancelar, revogar, anular ou tornar sem efeito, no todo ou em parte, a presente licitação sem que isto gere aos Licitantes qualquer direito, inclusive de reparação a eventuais perdas e danos ou de lucros cessantes.
- 14.14 A inobservância ao Regulamento de Licitações e Contratos do Senac São Paulo pode ensejar, em caso de comprovado prejuízo ao patrimônio do Senac, a anulação da contratação resultante do procedimento irregular e a adoção de providências para responsabilização civil e penal dos que tenham contribuído com ação ou omissão para o resultado danoso.
- 14.15 Os prepostos da Licitante vencedora não terão vínculos empregatícios e previdenciários de qualquer natureza com o Senac.
- 14.16 A Licitante vencedora e seus sucessores se responsabilizarão por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que, a qualquer título, venham causar à imagem do Senac e/ou terceiros, em decorrência da execução indevida do objeto desta licitação.

14.17 A Licitante declara ter ciência e se compromete a cumprir os princípios e regras contidos no Código de Ética do Senac São Paulo, disposto no site: http://sisnormas.sp.senac.br/sisnormas/downloads/codigo_de_etica_e_conduta_profissional_do_senac.

14.18 Considerando as medidas de segurança e boas práticas adotadas pelo Senac São Paulo, será de responsabilidade da Licitante a confirmação do recebimento dos e-mails enviados para o endereço eletrônico licitacao.gms@sp.senac.br. O Senac não se responsabilizará por e-mails não recebidos e não confirmados pela Licitante, independente do motivo que o ensejou.

14.19 Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer dúvidas referentes ao presente Edital.

14.20 Fazem parte integrante deste Edital, os seguintes Anexos:

Anexo I – Modelo de Proposta

Anexo II – Minuta Contratual

Anexo A – Termo de Referência

Anexo B – Acordo de Tratamento de Dados Pessoais

Anexo C – Proposta Datada

São Paulo, 16 de setembro de 2024.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac

Administração Regional no Estado de São Paulo

Gerência de Materiais e Serviços

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

ANEXO I – PROPOSTA COMERCIAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0094.2024.PE.0087
(M O D E L O) - (Emitir em papel timbrado da Licitante)

DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (60 MESES)
SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO PARA PLATAFORMA OPENSOURCE ESPECIALIZADA EM PORTAIS E E-COMMERCEs, MOTOR DE BUSCA, E BONITA BPMS ¹	R\$	R\$
Valor Total	R\$	R\$

- Preços com duas casas decimais.
- Os valores informados deverão estar com todos os impostos inclusos.
- Os valores a ser inserido no sistema para lance, considerar Valor Mensal.

Obs.:

- 1) Validade da Proposta: **90** (noventa) dias;
- 2) Vigência: **12 meses**;
- 3) Condições de Pagamento: **Mensal conforme serviços prestados**.
- 4) Dados da empresa que efetuará o faturamento:
Razão Social:.....
Endereço:.....Cep.....Bairro.....Município.....Estado.....
CNPJInscrição Estadual
.....
Contato.....Fone.....E-Mail

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

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

¹ Suporte Técnico e Manutenção contínua para promover aplicação de fix packs, atualizações de software, entre outros, disponível através de um Help Center online ou por telefone; Suporte à disponibilização da plataforma, contendo todos os módulos necessários (instalação e configuração dos componentes da plataforma), integrada e com capacidade disponível de uso para 01 ambiente produtivo e 01 ambiente não produtivo por instância, num total previsto de até dez instâncias; serviço especializado em infraestrutura e arquitetura de sistemas, para suportar o desenvolvimento, implantação, migração e manutenção em ambiente hiperconvergente e modelo de arquitetura adequado às necessidades dos serviços e aplicações do Senac; serviço especializado em Bonita BPMS para suportar a implementação e integração com a solução de automatização de processos BPM de acordo com as necessidades dos serviços e aplicações do Senac.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

ANEXO II - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0094.2024.PE.0087

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, bairro Vila Buarque, CEP 01222-903, a seguir denominado simplesmente “Senac”, por meio de sua Gerência de Tecnologia da Informação, neste ato representado por seu _____, Sr. _____, inscrito 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 pelo(a) Sr(a). _____, 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 prestação dos serviços de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (“Serviços”) pela Contratada, conforme discriminado na Proposta datada de __/__/20__, a seguir denominada simplesmente “Anexo C”, e nos demais Anexos abaixo relacionados, que, rubricados pelas Partes, integram o presente Contrato:

Anexo A – Termo de Referência;

Anexo B – Acordo de Tratamento de Dados Pessoais;

Anexo C - Proposta datada de __/__/20__.

Parágrafo único: Integram o presente Contrato, independentemente de transcrição, o Edital e respectivos Anexos e demais atos praticados no processo licitatório acima mencionado.

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

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

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 estes, em razão da execução dos Serviços, ingressarem nas dependências do Senac, 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 responderá por eventuais danos causados por seus representantes, prepostos e empregados aos bens do Senac e/ou de terceiros.

8. 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.

9. Pela prestação dos Serviços, o Senac pagará à Contratada, mensalmente, o valor de R\$ xxxxxxxx (_____), nos termos do Anexo C. O pagamento será efetuado no dia 15 (quinze) de cada mês, considerando os serviços efetivamente prestados até o dia anterior à data da emissão da nota fiscal correspondente (mês de competência), por meio de boleto bancário.

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

§ 2º 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.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

§ 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.

10. O valor estabelecido no caput da Cláusula 9 (nove) será reajustado pelo IPCA, por meio de apostilamento, a cada 12 (doze) meses a contar da data de assinatura do presente Contrato.

Parágrafo único: O índice estabelecido será o mesmo para toda a vigência contratual, salvo se ocorrer a sua extinção, quando então as Partes poderão acordar outro índice para substituí-lo.

11. O valor estabelecido no caput da Cláusula 9 (nove) poderá ser revisto a qualquer tempo caso uma das Partes, considerando-se prejudicada, comprove inequívoco desequilíbrio econômico-financeiro que torne inviável a relação contratual.

12. 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.

13. Estão incluídas no valor do presente Contrato todas as despesas decorrentes da execução dos Serviços.

14. 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:

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

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.

15. A Contratada declara ter tomado conhecimento da PSI - Política de Segurança da 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.

16. As Partes concordam que o tratamento de dados pessoais decorrente deste Contrato deverá observar o disposto no Anexo B - Acordo de Tratamento de Dados Pessoais,

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

comprometendo-se por si, por seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros a observar integralmente o quanto ali disposto.

17. O presente Contrato vigorará de xx/xx/xxxx a xx/xx/xxxx (12 (doze) meses), podendo (i) ser prorrogado até 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.

18. 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 em que impossibilite total ou parcialmente o cumprimento das obrigações assumidas neste Contrato, ficando o Senac liberado do pagamento dos Serviços não executados.

19. 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.

20. 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.

21. Fica estipulada multa correspondente de 5% do valor total contratado, 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

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

rescindido o presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

22. 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.

23. 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.

24. 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.

25. 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.

26. 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.

27. As Partes elegem o Foro da Comarca da Capital do 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 20__.

Nome do Representante Legal
Senac

Nome do Representante Legal
Contratada

Testemunhas:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

ANEXO A - TERMO DE REFERÊNCIA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0094.2024.PE.0087

1. ESCOPO DE SERVIÇO

1.1. A Contratada prestará ao Senac serviços por meio de plataforma de experiência digital – DXP e solução de e-commerce, de forma integrada, compreendendo suporte técnico e implantação.

2. SERÁ DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

2.1. Manutenção dos serviços, sistemas e plataforma

2.1.1. 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 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.

2.1.2. A manutenção dos sistemas, serviços, compatibilidade, dados, segurança, disponibilidade e funcionalidades deverá contemplar todo o período de duração do Contrato acrescido da previsão legal exigido 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.

2.2. Suporte e monitoramento

2.2.1. O suporte técnico da plataforma da Contratada deverá, disponível por e-mail, por chamados e por telefone, com disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

2.2.2. 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 do Senac e/ou terceiros indicados pelo Senac, com responsabilidade pelo registro das solicitações.

2.2.3. Deverá estar preparado para integrar com agentes de monitoramento e desempenho, como, por exemplo Dynatrace, NewRelic, DataDog, etc.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

2.2.4. Todos os demais acionamentos ao suporte da Contratada deverão ser feitos exclusivamente pelos funcionários do Senac a serem definidos pelo Senac e informados à Contratada por meio de documento específico.

2.2.5. Os serviços de suporte incluem:

- 2.2.5.1. Suporte sobre tecnologia ou negócio da plataforma ofertada;
- 2.2.5.2. Número ilimitado de chamados técnicos;
- 2.2.5.3. Diagnósticos remotos;
- 2.2.5.4. Resolução de incidentes;
- 2.2.5.5. Resolução de problemas.

2.2.6. Todos os registros de solicitações devem ser realizados por completo, incluindo data e horário, recebidos pela central de suporte da Contratada. As informações básicas desses registros incluem:

- 2.2.6.1. Categoria;
- 2.2.6.2. Prioridade;
- 2.2.6.3. Status;
- 2.2.6.4. Responsável pelo registro da solicitação;
- 2.2.6.5. Descrição da solicitação;
- 2.2.6.6. Atividades que foram executadas na resolução da solicitação (histórico do atendimento);

2.2.7. 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.

2.2.8. A urgência das solicitações de suporte está relacionada ao prazo para apresentação da plataforma 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.

2.2.9. 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.
Sem impacto	Solicitações não relacionadas às categorias de incidente.

2.2.10. 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:

		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alto	1	2	3
	Médio	2	3	4
	Baixo	3	4	5

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

2.3. Interoperabilidade

2.3.1. A Contratada deverá fornecer ferramentas administrativas que possibilitem a configuração da aplicação para integração com outras aplicações do 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.

2.3.2. A plataforma deverá permitir a integração com os sistemas legados e/ou de backend do Senac, por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo), WebService (REST ou SOAP) ou consulta direta à base de dados, individualmente ou pela combinação dessas técnicas.

2.3.3. Possibilitar a integração com os serviços de gerenciamento de identidade listados abaixo:

- 2.3.3.1. LDAP - Active Directory da Microsoft;
- 2.3.3.2. SAML;
- 2.3.3.3. OAuth;
- 2.3.3.4. OpenSSO/OpenAM;
- 2.3.3.5. Facebook Login;
- 2.3.3.6. NTLM;
- 2.3.3.7. Google.

Observação: Deverá ser capaz de ser integrada com sistemas internos do Senac, independente se os sistemas são utilizados como fontes ou destinos dos dados. Essa integração deverá se dar por meio de webservices.

2.4. Requisitos de confiabilidade

2.4.1. A plataforma deverá permitir trabalhar com mais de uma versão dos conteúdos criados. Por exemplo, permitir que sejam criadas novas páginas mantendo as versões anteriores disponíveis para consulta dos usuários, possibilitando recuperar versões anteriores quando necessário.

2.4.2. A plataforma deverá ser tolerante a falhas de software, de hardware, alimentação elétrica, rede e internet, ou seja, deverá prover logs, controle de transações, retomada de funcionamento sem corromper os dados, dentre outras ações.

2.5. Requisitos de portabilidade

2.5.1. A plataforma deverá possibilitar ao usuário administrador trabalhar com

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

navegadores em dispositivos móveis, tablets e desktops.

2.5.2. Deverá ser utilizado protocolo seguro para acesso à plataforma.

2.5.3. A plataforma deverá ser compatível com os critérios da política de segurança do Senac, conforme consta na cláusula 14 do Contrato.

2.5.4. A plataforma deverá prover mecanismos de monitoramento que detecte e bloqueie automaticamente robôs na internet que interfiram no funcionamento esperado, como, por exemplo, o captcha e outros.

2.6. Requisitos de acesso e uso

2.6.1. A plataforma deverá possibilitar a criação de vários perfis de usuários, com níveis de acessos diferentes.

2.6.2. As funcionalidades do sistema serão habilitadas conforme autorizado nas configurações do perfil do usuário.

2.6.3. Para o registro de acesso, deverá ser registrada a data/hora de acesso, sistema operacional do usuário, navegador, inclusive quando acessado por um dispositivo móvel, IP, login de acesso (se usuário identificado).

2.6.4. Apenas usuários com perfil de administrador poderão acessar os relatórios de controle do ambiente e do perfil dos usuários.

2.7. Requisitos de utilização

2.7.1. Não haverá limitação quanto a quantidade de usuários para a plataforma.

2.7.2. Os usuários habilitados para uso da plataforma serão indicados pelo Senac.

2.8. Requisitos de usabilidade

2.8.1. Deverá ter recursos de gerenciamento de conteúdo, no qual permita a criação e o gerenciamento de experiências na web.

2.8.2. Deverá ter uma interface moderna e intuitiva, tanto para desenvolvedores quanto usuários, possibilitando a criação de páginas sem a necessidade de conhecimento técnico/programação.

2.8.3. Deverá permitir que os usuários construam páginas distintas de forma rápida, mantendo padrão visual, por meio de um construtor de página com drag and drop

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

(apenas um clique/clique e arrasta).

2.9. Requisitos de compatibilidade

2.9.1. A plataforma deverá ser compatível com os principais navegadores do mercado, mantendo a compatibilidade com o HTML5.

2.10. Requisitos de confidencialidade

2.10.1. A Contratada compromete-se, por si, por seus representantes, prepostos, empregados e/ou por terceiros, a cumprir as obrigações relacionadas ao sigilo e à confidencialidade nos termos do Anexo E - Do Sigilo e da Confidencialidade.

2.10.2. A Contratada se compromete a envidar todos os esforços, no sentido de preservar a imagem do Senac, tomando os cuidados necessários, em especial atenção às disposições expressas no Código de Defesa do Consumidor. Para tanto, somente tomará a iniciativa de veicular material em nome do Senac, com sua prévia e expressa autorização, quanto ao teor e a forma da comunicação.

2.11. Requisitos funcionais

2.11.1. A plataforma digital com o uso de ferramentas tecnológicas, deverá permitir o gerenciamento em múltiplos canais (omnichannel) em diferentes tipos de dispositivos, resultando em uma melhor experiência ao usuário. Desta forma, deverá compreender os seguintes requisitos:

2.11.1.1. Gerenciamento de conteúdo: deverá permitir a criação, organização e publicação de uma variedade de recursos de conteúdos midiáticos (textos, imagens e outros) no contexto da experiência digital, desta forma, deverá atender os seguintes requisitos:

2.11.1.2. Templates de página: deverá permitir a criação, utilização e edição de templates pré-definidos (modelos), para que possam ser reaproveitados, com isso permitir maior rapidez nas criações de sites/páginas ou blogs.

2.11.1.3. Customização e layout: deverá permitir o controle sobre a aparência e personalização das páginas.

2.11.1.4. Compartilhamento de conteúdo: deverá possibilitar o compartilhamento de conteúdo entre sites “pai e filho”, levando em consideração a estrutura, modelo, categorias e outros.

2.11.1.5. Construtor de páginas: deverá dispor de ferramenta para criação e

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

publicação de páginas e conteúdo, através de uma interface drag-and-drop.

2.11.1.6. Diff para conteúdo: deverá dispor de uma funcionalidade de Diff (utilitário para comparar arquivos), onde deverá mostrar as mudanças entre uma versão de um arquivo/conteúdo e a versão anterior.

2.11.1.7. Marcação de conteúdo: permitir a marcação de conteúdo por meio de formatos microdata parametrizados pela Schema.org.

2.11.1.8. Editor de imagem in-line: deverá ser possível editar, cortar e ajustar textos e imagens dentro da própria solução, sem a necessidade de uma ferramenta externa durante a edição do conteúdo das páginas. A customização do editor deverá ser facilitada, caso seja necessário algum desenvolvedor ajustar suas funções.

2.11.1.9. Editor de texto: deverá permitir escrever textos diretamente em uma página HTML, de tal forma que se possa realizar diversas formatações, inclusão de imagens, tabelas, links, fórmulas e adicionar propriedades ao texto.

2.11.1.10. Comentários e notificações: deverá possibilitar que usuários deixem comentários em qualquer página, enviem notificações, convidem outras pessoas para entrar nos sites e denunciem conteúdos impróprios.

2.11.1.11. RSS: deverá dispor de recursos que gere arquivos em formato RSS dinamicamente de qualquer tipo de conteúdo criado na plataforma.

2.11.1.12. Redes sociais: possibilitar a integração e gestão de redes sociais, visando a inclusão de widgets, quadros de mensagens, calendários e outros conteúdos provenientes das redes sociais.

2.11.1.13. Ferramenta de blog: deverá dispor de ferramenta de blog para publicação de posts, fotolegenda e classificação de conteúdo. A capa deverá ser editável e os posts deverão poder ser distribuídos em outras páginas do portal com thumbnail do post (exibir dinamicamente uma lista de bloggers ou um agregado das entradas de blogs de todo portal ou de organizações específicas).

2.11.1.14. Agendamento de conteúdos: deverá ter a funcionalidade de agenda de atualização de conteúdo, de forma que um determinado conteúdo seja disponibilizado a partir de data pré-estabelecida.

2.11.1.15. Calendário de eventos: deverá permitir que o calendário seja aplicado em diferentes partes do portal.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

2.11.1.16. Documentos: deverá possuir funcionalidade de gerenciamento e pré-visualização de documentos e mídias, suportando upload de qualquer tipo de arquivo. Ter acesso integrado com repositórios em nuvem, como, por exemplo, SharePoint, Google Drive e outros.

2.11.1.17. Landing page: deverá possibilitar a criação e o gerenciamento de microsite ou landing page.

2.11.1.18. Pré-visualização de páginas: possibilitar a pré-visualização dos conteúdos criados em resoluções diferentes (desktop e dispositivos móveis).

2.11.1.19. Lixeira: deverá dispor de um ambiente em que todo o conteúdo excluído possa ser recuperado, caso aconteça uma exclusão por acidente, além de oferecer suporte à pesquisa deste conteúdo.

2.11.1.20. Pesquisa e Navegação: a plataforma deverá permitir o uso de uma navegação dinâmica e funções de pesquisas baseadas em múltiplos motores de busca, gerando resultados personalizados, desta forma, deverá atender os seguintes requisitos:

2.11.1.20.1. Buscas: deverá dispor de recurso de busca distribuído baseado na tecnologia Apache Lucene, como por exemplo, Solr ou Elastic Search. Possibilitando criar buscas segmentadas com base nos metadados cadastrados, permitindo a customização do resultado exibido e dos parâmetros de pesquisa (filtros).

2.11.1.20.2. Taxonomia: deverá permitir ao administrador do site a categorização dos vários tipos de conteúdo que possam existir, ou até mesmo serem criados por ele, gerenciando as hierarquias entre si e refletindo assim a organização, até o nível de interesse a ser mostrado. Desta forma, deverá permitir a construção de página dinâmica DIP (Dinamic Information Page).

2.11.1.21. SEO: a solução deverá permitir:

2.11.1.21.1. A criação de páginas de forma fácil e com as URLs amigáveis;

2.11.1.21.2. A indexação ou a não indexação de páginas por meio de arquivo robots.txt personalizados;

2.11.1.21.3. O carregamento dos componentes na própria aplicação,

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

usando o browser e sem a necessidade de fazer requisição no servidor (Single Page Application - SPA), tornando o carregamento mais rápido, de forma dinâmica e sem prejudicar o SEO;

2.11.1.21.4. A inserção de metatags e geração de sitemap de forma automática;

2.11.1.21.5. A personalização da página que será exibida em caso de links quebrados ou fora do ar (página de erro 404 customizável), podendo assim, exercer uma estratégia de SEO mesmo com o conteúdo fora do ar.

2.11.1.21.6. Selecionar um link dentre dois ou mais que possuem o mesmo conteúdo para que todos os cliques sejam levados à mesma página, não gerando contagem redundante entre páginas do mesmo site (url canônica).

2.11.1.21.7. O redirecionamento de uma página a outra utilizando o código 301 (http), visando os resultados de busca e experiência do usuário.

2.11.1.22. Classificação de conteúdos - TAGs e Tesauro: a solução deverá permitir classificar documentos, imagens, páginas e qualquer outro conteúdo por tags, além de um repertório de termos utilizados na indexação dos mesmos.

2.11.1.23. Conteúdos relacionados: a solução deverá permitir relacionar os conteúdos criados por meio de classificações ou tags, para que estes conteúdos possam ser exibidos posteriormente nas páginas/sites ou blogs criados.

2.11.1.24. Mapa do site: deverá permitir a criação do mapa do site de forma automática e intuitiva, conforme a criação de páginas e estrutura definida pelos usuários.

2.11.1.25. Gerenciamento de banners: deverá permitir que os banners sejam aplicados em páginas, gerenciados a partir de um link único no Admin, com possibilidade de montar, editar e publicar o banner.

2.11.1.26. Galeria de imagens: deverá permitir que as imagens sejam aplicadas em páginas modulares como elementos. Galeria de fotos também são uma alternativa para compor páginas. As imagens recebem a mesma classificação e formam uma galeria.

2.11.1.27. Breadcrumb (migalha de pão): deverá ser possível que mostre a página que o usuário está, apresentando a hierarquia dela a partir da home

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

page.

2.11.1.28. Slideshow: esta feature poderá apresentar documentos em formato PPT ou compor slideshow a partir de um conjunto de imagens, conforme determinação do usuário admin.

2.11.1.29. Personalização: a plataforma deverá permitir a criação de segmentações de acordo com as características e ações específicas, proporcionando experiências personalizadas, desta forma, deverá atender os seguintes requisitos:

2.11.1.29.1. Histórico de login: acompanhamento e gerenciamento dos usuários na plataforma com auditoria de forma integrada.

2.11.1.29.2. Gerenciamento de usuários: os usuários administrativos e usuários finais (e as variações de seus perfis) devem ser geridos por link da área administrativa que traz os cadastrados por nível de usuário e um identificador único.

2.11.1.29.3. Gerenciamento de identidade: deverá permitir o gerenciamento de identidade e acesso e capacidade de uso de ID de rede social, ou seja, permitir que o acesso do usuário seja pelo login de facebook, google, etc.

2.11.1.29.4. Gerenciamento de dados: deverá permitir a coleta, unificação e sincronização de dados de clientes de canais digitais, para a modelagem e orientação da experiência do cliente.

2.11.1.29.5. Geolocalização: deverá conter a função de geolocalização para personalizar o conteúdo de todas as páginas do site, inclusive buscas, conforme a localização de cada usuário. Deverá ainda, possibilitar a inclusão de mapas in-line de acordo com o endereço digitado pelo usuário, como, por exemplo, o google maps.

2.11.1.30. Workflows e Formulários: a plataforma deverá permitir a automação de fluxos de trabalho, formulários e aprovação de conteúdo, desta forma, deverá atender os seguintes requisitos:

2.11.1.30.1. Workflow de aprovação para usuários: a solução deverá possibilitar a criação de um ou mais workflows, para o processo de aprovação/publicação de qualquer conteúdo criado pela solução, para diferentes níveis de acesso. O gerenciamento dos workflows deverá ser feito por uma interface web amigável, de forma que usuário consiga criar seus

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

workflows com o menor número de cliques possível e com notações amplamente utilizadas no mercado, por exemplo, BPMN.

2.11.1.30.2. Formulários: a solução deverá disponibilizar uma ferramenta para criação de formulários, com interface simples e intuitiva, possibilitando que o usuário possa criar formulários dinâmicos com poucos cliques (drag-and-drop). Deverá ser possível associar o formulário a um workflow para que ele atenda o funcionamento e requisitos de negócio. Deverá ainda, ser possível estabelecer regras personalizadas para os campos e formulários, como validação, mensagens personalizadas, regras condicionais, preenchimento automático, cálculos e ação. Deverá possibilitar a integração dos campos e formulários com dados externos por meio de serviços (API's).

2.11.1.30.3. Aprovação de conteúdo: vinculado ao workflow, esta página deverá trazer uma lista de conteúdos aprovados, em aprovação, ocultos, excluídos e ativos.

2.11.1.31. Multilíngue: a plataforma deverá permitir a alternância entre diferentes configurações de idiomas, desta forma, deverá atender o seguinte requisito:

2.11.1.31.1. Idiomas: deverá possuir de forma nativa múltiplos idiomas, tais como: português, inglês e espanhol.

2.11.1.32. Mobilidade: a plataforma deverá permitir o desenvolvimento de soluções para dispositivos móveis, desta forma, deverá atender os seguintes requisitos:

2.11.1.32.1. Imagens adaptáveis: a solução deverá permitir a criação de conteúdos utilizando imagens adaptáveis, isto é, que detectam o tamanho da tela do visitante e exibe automaticamente as versões das imagens em escala adequada ao dispositivo utilizado.

2.11.1.32.2. AMP (Accelerated Mobile Pages Project). deverá permitir que o conteúdo seja automaticamente otimizado para dispositivos móveis de acordo com protocolos AMP (Accelerated Mobile Pages Project).

2.11.1.32.3. Saídas para APPs e Totens: além das saídas para dispositivos móveis e desktop, a solução deverá permitir a saída para apps e totem e demais formatos digitais.

2.11.1.33. Integração e agregação: a plataforma deverá permitir a integração

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

e agregação de novas funcionalidades utilizando o seguinte requisito:

2.11.1.33.1. Customização das funcionalidades (biblioteca de plugins): a solução deverá possibilitar a customização das funcionalidades existentes ou a criação de novas funcionalidades por meio de desenvolvimento ou instalação de extensões (plug-ins) de acordo com a necessidade do negócio.

2.11.1.34. Análise e otimização: a plataforma deverá permitir o monitoramento do uso e medir o sucesso das iniciativas de experiência digital, desta forma, deverá atender os seguintes requisitos:

2.11.1.34.1. Perfil do cliente - a solução deverá possibilitar/permitir:

2.11.1.34.1.1. A junção de dados de clientes de várias fontes, com o intuito de criar perfis de clientes;

2.11.1.34.1.2. A visualização de dados de clientes de forma individual ou em grupos;

2.11.1.34.1.3. O monitoramento dos dados de acordo com interesses de cada cliente;

2.11.1.34.1.4. O monitoramento dos dados demográficos, de acordo com o segmento pré-determinado;

2.11.1.34.1.5. O entendimento da jornada completa do cliente, possibilitando assim a criação de segmentos e filtros, tais como; local, tipos de dispositivos, horário e navegador.

2.11.1.34.2. Desempenho de páginas - a solução deverá:

2.11.1.34.2.1. Monitorar as páginas permitindo a análise de desempenho, engajamento, visualizações, número de visitas, interesses e taxa de rejeição;

2.11.1.34.2.2. Permitir a visualização por gráficos.

2.11.1.34.3. Conteúdo Digital, a solução deverá:

2.11.1.34.3.1. Permitir o monitoramento dos níveis de engajamento e desempenho de todo conteúdo.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

2.11.1.35. Commerce: a plataforma deverá automatizar o processo de comercialização por meio de Inbound Commerce/Sales, impulsionando o volume de vendas na plataforma e também foco na encontrabilidade, tendo SEO como o direcionador do conteúdo. Essa solução também deverá acompanhar o conceito de omnichannel, integrando todos os canais de venda ao longo do projeto, desta forma, deverá atender os seguintes requisitos:

2.11.1.35.1. Catálogo e produto - a solução deverá:

2.11.1.35.1.1. Permitir a venda e informações adicionais de produtos físicos, digitais e serviços;

2.11.1.35.1.2. Criar e categorizar produtos com variações de preços, data, turno, unidades, etc;

2.11.1.35.1.3. Deverá permitir o gerenciamento de vagas com suporte para itens previamente solicitados e que defina procedimentos para reserva de vaga enquanto o seu pedido estiver no carrinho;

2.11.1.35.1.4. Deverá permitir o gerenciamento de quantidades mínimas, máximas e múltiplos pedidos para cada produto;

2.11.1.35.1.5. Deverá permitir o controle de estoque;

2.11.1.35.1.6. Deverá possibilitar a comparação entre produtos distintos, ou seja, possibilitar que haja a marcação de produtos para que sejam exibidas as suas características para comparação de produtos.

2.11.1.35.2. Carrinho de compras e checkout - a solução deverá permitir:

2.11.1.35.2.1. Que seja exibida as informações da oferta, como, data, método de pagamento, valor total;

2.11.1.35.2.2. A remoção de um ou todos os itens do carrinho;

2.11.1.35.2.3. Que alguns campos sejam de preenchimento obrigatório;

2.11.1.35.2.4. A customização da mensagem de confirmação de pedido.

2.11.1.35.3. Preços e promoções: a solução deverá possibilitar:

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

- 2.11.1.35.3.1. A criação de segmentos de usuários e personalização de listas de preço, descontos ou promoções para cada público-alvo;
- 2.11.1.35.3.2. O gerenciamento de produtos em sistema de subscrição com pagamentos recorrentes;
- 2.11.1.35.3.3. O adição de descontos com base em porcentagens ou quantidades fixas;
- 2.11.1.35.4. O acionamento de descontos com base no total de carrinho, produtos relacionados no mesmo pedido ou compras anteriores;
- 2.11.1.35.5. A criação de códigos de desconto personalizados;
- 2.11.1.35.6. A modificação de preços-padrão com listas de preços, promoções e descontos em cada produto;
- 2.11.1.35.7. A ativação do sistema de preços em massa com regras de desconto e que possa exibir o total com o desconto aplicado na página do produto.
- 2.11.1.35.8. Pedidos - a solução deverá:
 - 2.11.1.35.8.1. Oferecer aos clientes um painel indicando, de forma simples, os pedidos abertos, pendentes ou finalizados com a funcionalidade de busca e filtros;
 - 2.11.1.35.8.2. Dispor de funcionalidade de aviso aos clientes por e-mail ou outro meio, sobre eventuais mudanças no pedido;
 - 2.11.1.35.8.3. Permitir a visualização de todos os pedidos para o cliente;
 - 2.11.1.35.8.4. Mostrar para o cliente informações sobre o pedido, data, método de pagamento e status;
 - 2.11.1.35.8.5. Integrar fluxos e processos de aprovação internos de todas as etapas da compra do cliente;
 - 2.11.1.35.8.6. Permitir que os clientes salvem produtos em listas de desejos.

2.11.1.35.9. E-mail marketing e régua de relacionamento - a solução deverá:

2.11.1.35.9.1. Dispor de ferramentas de régua de relacionamento de forma nativa.

2.11.1.35.10. Suporte Multilíngue e Multimoeda - a solução deverá permitir;

2.11.1.35.10.1. A definição de diferentes países, idiomas e moedas que poderão ser aceitos por cada site;

2.11.1.35.10.2. A utilização de diversas moedas;

2.11.1.35.10.3. A tradução automática de conteúdo, informações do produto e páginas;

2.11.1.35.10.4. A detecção da localização do usuário para disponibilizar automaticamente o idioma mais adequado.

2.11.1.35.11. Integrações - a solução deverá permitir:

2.11.1.35.11.1. A integração com outros sistemas legados por meio de APIs ou Web Services;

2.11.1.35.11.2. A integração com diversos gateways de pagamento e plataformas de entrega para personalização dos meios de pagamento.

2.11.1.35.11.3. A plataforma deverá prover a possibilidade, em sua tecnologia, da integração com soluções de ECM (Enterprise Content Management), GED (Gestão Eletrônica de Documentos), BPMS (Business Process Management Suite), Bonita BPM, Inteligência Artificial (Assistentes Virtuais Cognitivos) e RPA (Robotic Process Automation) de mercado.

2.11.1.36. Gestão de Processos de Negócio (BPM): A plataforma deverá permitir integração de modo transparente com BPM visando automatizar processos de negócio e a comunicação com outros sistemas do ecossistema do Senac. A Contratada deverá fornecer:

2.11.1.36.1. Suporte para integração e implementação BPM, para otimizar e automatizar processos de negócio na plataforma.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

2.11.1.36.2. Suporte para realização de análise, modelagem, simulação e monitoramento contínuo dos processos de negócio.

2.11.1.36.3. Capacitar a equipe interna para utilização eficiente da ferramenta de BPM.

2.12. Requisitos não funcionais e de arquitetura

2.12.1. Padrões e tecnologia - a plataforma deverá ser:

2.12.1.1. Desenvolvida na linguagem Java, facilitando a customização e integração com outras aplicações em mesmo padrão de linguagem;

2.12.1.2. Compatível com o servidor de aplicações JBoss EAP 7.1;

2.12.1.3. Compatível com o servidor HTTP Nginx;

2.12.1.4. Compatível com banco de dados Oracle 12c.

2.12.2. Padrões e regras de desenvolvimento: os desenvolvimentos de novos serviços para a implementação das integrações com os sistemas do Senac, deverão obedecer às orientações da área de Arquitetura da Gerência de Tecnologia da Informação (GTI) do Senac.

2.12.3. Infraestrutura Hiperconvergente: A Contratada deverá fornecer suporte técnico especializado para a Plataforma de Experiência Digital (DXP) em ambiente hiperconvergente. A DXP deve ser compatível e otimizada para operar em uma infraestrutura hiperconvergente, conforme descrito a seguir:

2.12.3.1. Compatibilidade com Infraestrutura Hiperconvergente:

2.12.3.1.1. A plataforma deve ser compatível com soluções de infraestrutura hiperconvergente (HCI), utilizando os benefícios de uma arquitetura que integra computação, armazenamento e rede.

2.12.3.1.2. A plataforma deve operar eficientemente em ambientes hiperconvergentes, garantindo máxima performance, escalabilidade e resiliência.

2.12.3.1.3. Otimização para Infraestrutura Hiperconvergente:

2.12.3.1.3.1. Desempenho: A plataforma deve aproveitar o alto

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

desempenho das soluções HCI, incluindo tempos de resposta rápidos e baixa latência.

2.12.3.1.3.2. Escalabilidade: A plataforma deve suportar a escalabilidade horizontal da HCI, permitindo expansão contínua dos recursos conforme necessário.

2.12.3.1.3.3. Resiliência: A plataforma deve utilizar funcionalidades de tolerância a falhas e recuperação rápida oferecidas pela HCI para minimizar o tempo de inatividade.

2.12.4. Segurança da informação:

2.12.4.1. A Contratada deverá seguir e acatar a política de segurança da informação do Senac, conforme consta na cláusula 14 do Contrato.

2.12.4.2. Toda a transmissão de dados em rede deverá ser feita de forma criptografada entre as sessões clientes e a infraestrutura servidora.

2.12.4.3. A troca de informações para autenticação deverá ser realizada de acordo com o padrão SAML (Security Assertion Markup Language).

2.12.4.4. Permitir a configuração de permissões de acesso às informações de qualquer nível ou criticidade para cada usuário cadastrado.

2.12.4.5. Definição de perfis de utilização individuais ou de grupos. Nesse caso, cada usuário ou grupo de usuários poderá ou não ter acesso a determinadas funções, sendo que cada página, tela ou campo do sistema é uma função autorizável ou não.

2.12.4.6. 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.

2.12.4.7. 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.

2.12.4.8. Não deverá 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 deverá ser centralizado por meio do protocolo nativo do serviço.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

2.12.4.9. O Senac busca alcançar a certificação BR/ISO/IEC 27.001:2013; diante desse cenário, a Contratada deverá atender referente à Segurança da informação diante dos requisitos aderentes à NBR/ISO/IEC 27.001:2013. No Data Center do Senac operamos com os principais players de mercado como Checkpoint (Firewall), Cisco (Nexus), F5 Big IP (balanceador de aplicações e WAF), plataforma 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 deverá possibilitar integrações junto às marcas e soluções citadas acima.

2.12.4.10. 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. Lembrando que, diante a uma análise de risco, caso o Senac visualize potencial problema ou ameaça diante do cenário ou causa, as equipes poderão interagir imediatamente em quaisquer ambientes com objetivo de mitigar propagações de problemas pela rede local, Data center Corporativo ou até mesmo na plataforma em nuvem, procurando sempre manter a integridade das partes ou serviços prestados.

2.12.4.11. O Senac possui uma norma já implantada que é a Política de Segurança da Informação Educacional, sendo assim, a Contratada deverá estar ciente e seguir conforme as práticas estabelecidas no documento oficial, conforme consta na cláusula 14 do Contrato. Caso ocorram alterações, atualizações ou inclusões de novas normas ou documentações, fica o Senac responsável por atualizar a Contratada sobre o caso.

2.12.4.12. A Contratada terá obrigação de informar o Senac sobre qualquer alteração, manutenção ou indisponibilidade no contexto de Segurança da Informação.

2.12.5. Todas as informações obtidas pela Contratada quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo 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.

2.12.6. A plataforma deverá atender as orientações da OWASP Top 10 e o CWE/SANS Top 25 para mitigar os riscos de segurança web e de software mais críticos.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

3. **CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

3.1. As condições de pagamento para os serviços serão mensais e será efetuado no dia 15 (quinze) de cada mês, considerando os serviços efetivamente prestados até o dia anterior à data da emissão da nota fiscal correspondente (mês de competência), por meio de boleto bancário.

3.2. Todas as despesas relativas à execução dos serviços, são de responsabilidade da Contratada.

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

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

ANEXO B – ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0094.2024.PE.0087

1. DEFINIÇÕES

1.1 Quando utilizados neste Acordo de Tratamento de Dados Pessoais (“Acordo”), 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 Acordo que possuem definição na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”) serão compreendidos como ali disposto.

2. OBJETO

2.1 Este Acordo se aplica ao Tratamento decorrente do Contrato sujeito à legislação brasileira, em especial a LGPD, sendo o **Senac** o Controlador e a **Contratada** a Operadora.

2.2 O Anexo elenca as categorias de Dados Pessoais e de Titulares, a natureza e o propósito para o qual são tratados os Dados Pessoais e integra este Acordo e o Contrato.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

3. OBRIGAÇÕES DO CONTROLADOR

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

- (i) Disponibilizar à Operadora todas as instruções relacionadas ao Tratamento;
- (ii) Cooperar com a Operadora 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 DA OPERADORA

4.1 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Acordo e no Contrato e seus outros Anexos, a Operadora 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, seus representantes, prepostos, empregados 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;

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

(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 a Controladora 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 neste Acordo são cumpridas e/ou, a pedido do Controlador, fornecer os documentos comprobatórios de cumprimento das obrigações previstas na LGPD e neste Acordo;

(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; (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;

(x) Informar o Controlador caso esteja sujeito a qualquer legislação e/ou regulamento que impeça o cumprimento integral de qualquer disposição neste Acordo e/ou legislação aplicável;

(xi) Informar, imediatamente, o Controlador, caso deixe de estar em conformidade com as obrigações previstas neste Acordo e/ou leis aplicáveis, sendo garantido ao Controlador, neste caso, o direito de rescindir o Contrato, sem qualquer penalidade ou pagamento, ou suspender a execução do Contrato enquanto a Operadora não estiver em conformidade com este Acordo, com a LGPD e demais leis pertinentes; e

(xii) Não reter e não permitir que seus representantes, prepostos, empregados e/ou 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, a Operadora deverá 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, a Operadora passará a ser a Controladora em relação ao Tratamento exclusivamente para tal finalidade.

4.2 É vedado à Operadora:

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

- (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) Vender 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; e
- (v) Transferir os Dados Pessoais para país diverso daquele em que o Dado Pessoal foi obtido, exceto caso o Controlador prévia e expressamente autorize por escrito e sejam adotadas as salvaguardas necessárias nos termos da lei.

4.3 Caso o Controlador autorize a transferência internacional dos Dados Pessoais, conforme o item (v) da Cláusula 4.2 acima, e caso o país em que esteja localizado o destinatário que receberá os Dados Pessoais não possua nível adequado de proteção de Dados Pessoais conforme determinações da ANPD, a Operadora deverá, previamente à transferência, estabelecer em conjunto com o Controlador qual mecanismo será utilizado para garantir a legalidade da transferência internacional de Dados Pessoais, segundo as regras constantes na LGPD e normativos emitidos pela ANPD.

4.4 Caso a Operadora contrate terceiros para realizar o Tratamento, obriga-se a:

- (i) Garantir que o terceiro atenda a todas as condições previstas neste Acordo, na LGPD e demais leis aplicáveis;
- (ii) Realizar a contratação do terceiro por meio de contrato escrito contendo todas as condições e obrigações deste Acordo; e
- (iii) Fornecer, sempre que solicitado, cópia do contrato celebrado com terceiro e quaisquer documentos e informações adicionais que se façam necessários a garantir que o terceiro cumpre as obrigações previstas neste Acordo e decorrentes da LGPD.

4.4.1 Em qualquer caso, a Operadora 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

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

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 ou qualquer de seus representantes, prepostos, empregados, profissionais por ela indicados e/ou terceiros em desacordo com o presente Acordo ou legislação aplicável, incluindo, mas não limitado a, qualquer (i) violação de quaisquer Direitos de Titulares e terceiros; (ii) violação por parte da Operadora ou de qualquer de seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros de qualquer obrigação, declaração ou garantia contida no presente Acordo; (iii) não cumprimento por parte da Operadora ou de qualquer de seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros das leis aplicáveis, especialmente da LGPD; e (iv) incidente de segurança causado, inclusive por negligência, pela Operadora, seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros.

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 pela Operadora, 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 à Operadora 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 limitando a honorários advocatícios cabíveis).

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1 Na hipótese de conflito entre as cláusulas e condições previstas no Contrato e outros Anexos e este Acordo, prevalecerão os termos aqui dispostos especificamente no que se refere ao Tratamento.

6.2 As Partes acordam que o Adendo será preenchido na presente data e poderá ser atualizado, eventualmente, pelas Partes, por escrito.

6.3 Caso qualquer disposição deste Acordo seja considerada nula, em caso de alteração no texto da LGPD ou de publicação de normativos da ANPD após a data de celebração deste Acordo 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.

6.4 As Partes reconhecem que qualquer tolerância em relação à violação de qualquer cláusula, termos ou disposições deste Acordo ou o não exercício, por cada Parte, de direito que lhe é assegurado neste Acordo ou pela lei, não constituirá uma novação e tampouco será interpretada como uma renúncia de tais disposições e direitos, de modo que não

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

impedirá tal Parte de exigir a execução de toda e qualquer obrigação deste Acordo em conformidade com seus termos, a qualquer tempo.

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

Para o Controlador: Nome:

Nome:

Telefone:

E-mail:

Endereço:

Para a Operadora:

Nome:

Telefone:

E-mail:

Endereço:

6.5.1 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.

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

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

ANEXO C – PROPOSTA DATADA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0094.2024.PE.0087

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

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br