

ESCLARECIMENTO**Ref.: Pregão Eletrônico nº 526/2020**

Contratação de empresa para fornecimento de plataforma tecnológica de ensino à distância, sob modelo SaaS para oferta de cursos em Plataforma EAD para o SESI-SP e SENAI-SP

1) PERGUNTA**Item 7.1.2.2**

Subitem “a)” - solicitamos que o atestado técnico não seja restrito às plataformas LMS, uma vez que no seguimento de TI podemos aplicar inúmeros conceitos para chegar no resultado esperado e que estas funcionalidades não são exclusivas de uma plataforma LMS.

Subitem “b)” - Entendemos que a solicitação de comprovação de 15 mil acessos simultâneos, restringe a concorrência, uma vez que é apenas uma questão de infraestrutura, onde é facilmente dimensionada para a aplicação de acordo com a necessidade de acessos determinado pelo próprio cliente. Não sendo assim, determinante para avaliação qualitativa da ferramenta e sim restritiva de concorrentes.

RESPOSTA

Subitem “a)” O requisito será parcialmente mantido, poderão ser aceitas declarações de clientes cujo teor esteja relacionado à plataformas LMS ou equivalente. Cabe lembrar que a aquisição de uma plataforma LMS é mais específica do que uma aquisição de uma solução de TI, pois ela comporta não apenas software e hardware, mas também experiências e recursos pedagógicos essenciais a um sistema eletrônico de aprendizagem.

Subitem “b)” De forma a ampliar a competitividade no certame a exigência do requisito será excluída. Entretanto, cabe informar às Proponentes, que na fase de análise técnica, deverá ser apresentada a arquitetura de todas as camadas de infraestrutura dimensionadas para atendimento da plataforma de educação requisitada, bem como na etapa de aceite da solução, os pagamentos à Contratada serão processados após a validação da plataforma de educação LMS, de acordo com os requisitos técnicos e de infraestrutura, de forma a dar suporte ao número previsto de acessos simultâneos na solução.

2) PERGUNTA**Item 7.1.3 - Retirar referência a plataformas de LMS.**

Subitem “b)” - solicitamos a retirada da exigência, já que para se prestar serviços no SESI-SP e no SENAI-SP, a empresa passa por um rigoroso processo, desde visitas in loco, análise de capacidade técnica e documental. Neste sentido, todas as empresas que lograram êxito em serem escolhidas para a prestação de serviços nestas instituições, não podem ser penalizadas por este item.

Em nosso ponto de vista, de acordo com as premissas de competitividade e economicidade, o fornecedor deve comprovar tecnicamente a capacidade de desenvolvimento de software com funcionalidades de LMS entre outras soluções. Entendemos que o não cerceamento da competitividade levará a vantagens de preço e de qualidade na solução final do produto, já que existem soluções similares que apresentam tanto para o usuário como para o detentor da tecnologia uma experiência de melhor abrangência.

RESPOSTA

Poderão ser aceitas declarações emitidas pelo SESI-SP e SENAI-SP.

3) PERGUNTA

Item 3.13. do Memorial Descritivo – Anexo B do Edital.

Este item devemos considerar a integração com um ambiente de e-mail do SESI/SENAI ou devemos ter nosso próprio servidor de e-mail ou integração com algum serviço de e-mail?

RESPOSTA

Deve ser considerada a integração com o Office 365, conforme itens 3.19 e 3.26.4 do Memorial Descritivo – Anexo B, do Edital.

4) PERGUNTA

Item 3.14. do Memorial Descritivo – Anexo B do Edital.

Gostaríamos de alguns exemplos de processos administrativos a serem apresentadas em forma de trilha no sistema.

RESPOSTA

Deverão ser auditados todas as atividades, seus sequenciamentos lógicos e temporais, bem como a identificação de quando/quem/onde e os efeitos (dados antes da ação e dados depois da ação) devem ser capturados em todos os sistemas, conforme boas práticas da ISO 27001.

5) PERGUNTA

Item 3.16. do Memorial Descritivo – Anexo B do Edital.

A solução disponibilizada para os dispositivos móveis deve contemplar 100% das funcionalidades do portal administrativo? Caso negativo, quais são as funções que desejam ser operacionais em dispositivos móveis?

RESPOSTA

Deve ser disponibilizada 100% da aplicação

6) PERGUNTA

Item 3.17. do Memorial Descritivo – Anexo B do Edital.

No contexto da API, qual seria o formato de saída do certificado para os sistemas legados?

RESPOSTA

Para o usuário final, o certificado será em PDF. Para os sistemas legados, além do PDF, a solução deve se atentar aos requisitos legais de armazenamento de certificados, em destaque a instrução normativa 2397 de 15/12/2020.

7) PERGUNTA

Item 3.26.2. do Memorial Descritivo – Anexo B do Edital.

Entendemos que os ambientes estarão abaixo de uma Comunidade Virtual, sendo este o topo macro da organização da estrutura, está correto este entendimento?

RESPOSTA

O entendimento não está correto. Os Ambiente estarão acima das comunidades.

8) PERGUNTA

Item 3.26.4. do Memorial Descritivo – Anexo B do Edital.

a) Podemos colocar sendo o SESI sendo uma comunidade virtual e SENAI sendo outra comunidade virtual?

RESPOSTA

É uma possível configuração do ambiente. Mas essa configuração será definida no processo de parametrização. É importante respeitar a hierarquia entre ambiente e comunidades.

b) PERGUNTA

Dentro do contexto de uma turma, haverá níveis de segurança diferenciados? Se sim, entre quais perfis de usuários?

RESPOSTA

Essas configurações serão definidas por parametrização da ferramenta. Já consta em edital item de segregação de perfis, o qual implica que é necessário a criação de diversos perfis e a plataforma deve permitir a ampla customização entre ações x ferramentas x perfil.

c) PERGUNTA

Devemos considerar recursos de atendimento para responder via chat, ou esta funcionalidade está restrita entre os usuários da plataforma?

RESPOSTA

Este recurso é um estímulo à troca de experiências entre os alunos e docentes e tem o intuito de sanar as dúvidas dos usuários por atendimentos individualizados. Dessa forma, chat é uma funcionalidade disponibilizada para alunos/docentes e também para usuários/plataforma.

d) PERGUNTA

Este item é para ser implementado um servidor de e-mail próprio e não uma integração a um servidor de e-mail atual do SESI e SENAI?

RESPOSTA

A solução a ser fornecida é no formato SaaS, devendo oferecer todas as funcionalidades indicadas, com as integrações previstas em Edital. No caso de email deve ser considerada a integração com o Office 365.

e) PERGUNTA

Por favor descreve o cenário de negócio que envolve a integração com o Twitter.

RESPOSTA

Os usuários podem cadastrar suas contas de twitter na plataforma, e receberem notificações emitidas pela plataforma LMS.

f) PERGUNTA

Quais ferramentas de envio de SMS vocês permitem integração?

RESPOSTA

Deverá ser provida pela solução SaaS a funcionalidade de SMS, não cabendo, neste momento, o detalhamento técnico de qual solução a contratada irá utilizar.

g) PERGUNTA

Gostaríamos de um esclarecimento. Quando se diz: "inserção de perguntas diretamente no vídeo" quer dizer dentro da área (layout) da projeção do vídeo? Exemplo: Clicar com botão direito dentro da projeção do vídeo, o vídeo pausa e assim é adicionado o comentário? Ou o sentido deste item é: ...interface gráfica deve dispor de um local específico em seu layout para seja possível adicionar comentário durante a execução ou transmissão ao vivo de vídeos.

RESPOSTA

O entendimento está incompleto. Além da funcionalidade citada na pergunta, a ferramenta deve ao longo da transmissão dos vídeos, ser possível a execução de quizzes, não em parte externa ao vídeo, mas sim integrada ao vídeo, como uma atividade interativa.

h) PERGUNTA

Esta criação será manual?

RESPOSTA

Há requisito para criação manual, assim como por meio de regras de configuração de elementos de aprendizagem. Por exemplo, executadas a partir de um desempenho em um teste anterior.

i) PERGUNTA

Quais tipos de materiais e atividades devem ser entregues aos alunos?

RESPOSTA

Todos os previstos no item 3.26.4, e seus subitens, contextualizados sob a perspectiva pedagógica do docente.

9) PERGUNTA

Item 3.6. do Memorial Descritivo – Anexo B, do Edital

Para os demais idiomas, a funcionalidade de libras e autoleitor devem funcionar traduzindo o material em tempo de execução da língua nativa para o idioma selecionado? Ou apenas o sistema irá reproduzir o material previamente traduzido e armazenado anteriormente na base de dados do sistema?

RESPOSTA

Compete à contratada observar a legislação vigente sobre o tema, em especial o modelo de acessibilidade em governo eletrônico (eMAG), contextualizando com as legislações pertinentes ao tema.

10) PERGUNTA

Com relação ao item 2.9 do Memorial Descritivo e do Contrato:

“Compete à CONTRATADA prestar Suporte Técnico com custos já inclusos da licença do software. Para a prestação de suporte, deverão ser disponibilizados ao SENAI-SP um e-mail de suporte personalizado (um e-mail para cada instituição), um telefone (sistema 0800 – DDG, Discagem Direta Gratuita) e ou ferramenta própria de Service Desk da Contratada, havendo que gerar automaticamente um número de registro para cada chamado, com data/ hora e a descrição da solicitação. Compete à CONTRATADA recepcionar chamados de alunos quando estes forem relacionados à problemas de acesso a plataforma e incompatibilidade com dispositivos, redirecionando ao time do SENAI-SP os casos que forem de competência pedagógica (alocação de um aluno no curso, por exemplo).”

a) Qual o horário de atendimento do service desk?**RESPOSTA**

O atendimento deverá ocorrer de segunda a sexta-feira, dentro do horário comercial. Entretanto, a ferramenta de abertura de chamados deverá funcionar de forma ininterrupta, 24x7, sendo dado tratamento no primeiro horário útil posterior.

b) Qual a expectativa de volume de ligações por dia e se possível por hora?

RESPOSTA

Não há esse registro uma vez que se trata da primeira contratação, mas pela volumetria de e-mails estima-se em torno de 100 chamados diários.

c) O SESI SENAI também acessará a ferramenta de service desk ou esta será somente para emissão de relatórios posteriormente?

RESPOSTA

A gestão do SESI-SP e SENAI-SP acessará a ferramenta apenas para emissão de relatórios.

d) O SESI SENAI já possui hoje essa central para atendimento pedagógico?

RESPOSTA

Sim.

e) O redirecionamento para essa central pode ser automático conforme opção de ura selecionado?

RESPOSTA

Sim.

f) Há a expectativa que a equipe de atendimento realize alguma intervenção na ferramenta (se sim, qual a característica?) ou será apenas registro de chamado?

RESPOSTA

A expectativa, por exemplo, é de que problemas de acesso (senha, por exemplo), sejam tratados pela equipe de atendimento, assim como tratamento de dúvidas para uso da solução LMS, do app e dos demais recursos que integram a solução. Para situações pedagógicas, a equipe de atendimento poderá repassar sumários que facilitarão o tratamento, tais como: (i) dados do cliente, (ii) cursos matriculados, (iii) cursos concluídos nos últimos 12 meses, (iv) quantidade de chamados abertos.

g) No item onde é citado “um telefone (sistema 0800 – DDG, Discagem Direta Gratuita) e ou ferramenta própria de Service Desk da Contratada”, poderia ser ofertado um chat bot no lugar de um telefone 0800?

RESPOSTA

O chatbot pode ser considerado uma alternativa ao DDG, desde que ele faça o atendimento do incidente, registrando a demanda e, caso necessite de atendimento humano, que o chamado seja encaminhado para tratamento da equipe adequada para isso.

11) PERGUNTA

Qual o prazo de início do serviço após a assinatura do contrato?

RESPOSTA

O Contrato se iniciará na data de início de vigência do mesmo, imediatamente após sua assinatura. Cabe lembrar que no período inicial de 60 (sessenta) dias corridos, a contratada deverá desenvolver as atividades de migração de dados e de integração sistêmica com os sistemas do SESI-SP e do SENAI-SP.

12) PERGUNTA

Existe necessidade de prova conceito da plataforma antes da assinatura do contrato?

RESPOSTA

Não está previsto o desenvolvimento de prova de conceito. Entretanto, durante a etapa de análise técnica da proposta serão avaliados o Plano de Implantação da Solução, incluindo cronogramas, programa de treinamento e de customizações e parametrizações necessárias na solução a ser implementada, testes e integração com legados, conforme exigido no item 7.1.2.3 do edital de licitação, bem como as especificações técnicas exigidas no memorial descritivo, Anexo B do Edital, em seus itens 2 - escopo e descrição dos serviços, item 3 - requisitos gerais e tecnológicos da plataforma LMS oferecida e Anexo I - Requisitos de segurança da Informação, de forma a validar quais ações serão desenvolvidas/customizadas/parametrizadas durante os primeiros 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.

13) PERGUNTA

O item 2.2. do Memorial Descritivo assim dispõe:

“A solução contratada deverá suportar os alunos do SESI-SP e SENAI-SP, em um volume aproximadamente de 200.000 usuários anuais, adicionados ao time de funcionários que compõem o corpo escolar, em torno de 10.000 usuários, além de novos usuários que deverão ser acrescentados ao longo da execução contratual, não ultrapassando o quantitativo de 300.000 usuários anuais, com um volume estimado de 60.000 usuários simultâneos.”

No primeiro ano de contrato o SESI-SP e SENAI-SP estimam que terão 210.000 usuários incluindo o time de funcionários que compõe o corpo escolar.

Qual a média mensal de usuários? existe um histórico com a média mensal de usuários?

RESPOSTA

Tendo em vista o ensino regular do SESI-SP, estima-se que em torno de 100.000 alunos regulares estejam ativos mensalmente para esta entidade. O remanescente do quantitativo estimado é uma demanda em função da oferta de serviços pelo SESI-SP e SENAI-SP, estimado em torno de 16 mil usuários/mês.

14) PERGUNTA

Art.13 do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI SP assim dispõe:

“O procedimento da licitação será iniciado com a solicitação formal da contratação, na qual serão definidos o objeto, a estimativa de seu valor e os recursos para atender à despesa, com a consequente autorização e à qual serão juntados oportunamente todos os documentos pertinentes, a partir do instrumento convocatório, até o ato final de adjudicação.”

Considerando o disposto no Art.13 do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI SP, que determina a existência de valor estimativo da licitação, para seu início - “O procedimento da licitação será iniciadona qual serão definidos o objeto, a estimativas de seu valor e os recursos para atender à despesa...”

Qual o valor máximo admitido na licitação, considerando as estimativas obtidas no mercado e que instruem o processo?

RESPOSTA

O Artigo 13 rege um procedimento interno, no qual a divulgação prévia do valor estimado para licitação cabe à uma decisão das Entidades, e, no caso, este certame, o objetivo é a livre concorrência aos participantes com a devida igualdade, visando sempre a contratação pelo menor preço.

15) PERGUNTA

Os itens 4.1.2.1 e 6.6.3 do Edital assim dispõe:

4.1.2.1 “A proponente deverá entregar sua Proposta Técnica contendo toda documentação comprobatória que permita realizar a avaliação técnica no produto e serviços concernentes, compreendendo:”

6.6.3 “Quando solicitada pela Comissão de Licitação, a proposta da empresa arrematante será encaminhada aos técnicos do SESI-SP e do SENAI-SP, para confirmação do atendimento das especificações solicitadas no Edital, podendo ser exigidos esclarecimentos ou informações complementares.”

No mercado o mais usual é a realização de uma Prova de Conceito, onde o licitante que ofertar o menor preço terá que demonstrar para a Comissão (pregoeiro e membros, mais integrantes da área técnica) o funcionamento das funcionalidades especificadas no Memorial Descritivo e consideradas obrigatórias.

Caso o licitante deixe de demonstrar alguma das funcionalidades obrigatórias, será desclassificado e será chamado para a Prova de Conceito o licitante que ofertou o segundo menor preço, e assim sucessivamente até que um dos licitantes seja aprovado em todos os itens obrigatórios da Prova de Conceito.

Outra forma, as funcionalidades poderiam ser divididas em obrigatórias e acessórias. Os licitantes deveriam atender todas as obrigatórias pois são essenciais para a execução do projeto didático pedagógico. Dentre as acessórias os licitantes deveriam atender um percentual, por exemplo 80%.

A avaliação das funcionalidades por uma Prova de Conceito não seria muito mais objetiva facilitando a conferência pela comissão e possibilitando o acompanhamento pelos demais licitantes que assim desejaram, pois o processo é público?

RESPOSTA

Vide resposta da questão 12.

16) PERGUNTA

A letra “b” do item 7.1.2.2 do Edital assim dispõe:

“Acesso ao ambiente de no mínimo 100 mil alunos, como pelo menos 15 mil simultâneos”;

- a) Como o Acórdão 1.284/2003 do TCU admite que possa ser exigido até 50% do montante dos serviços e o SENAI-SESI-SP prevê um total de 300 (trezentos) mil alunos, não seria mais prudente exigir a comprovação de 150 (cento e cinquenta) mil alunos, para ter uma garantia maior quanto a capacidade de atendimento do licitante vencedor?**

RESPOSTA

As especificações técnicas serão validadas em fase de validação da ferramenta ofertada, para verificar atendimento ao item 7.1.2.3 do edital, momento no qual será feito teste de stress na solução a ponto de se verificar a simultaneidade prevista em objeto do edital.

- b) Considerando o disposto no Acórdão 2.406/2012 do TCU, entendemos que o SENAI-SESI devem Inserir no Edital que a comprovação do atendimento desta quantidade de alunos matriculados e ativos deverá ser em um mesmo mês, em um mesmo projeto, não podendo serem apresentados atestados distintos para comporem o quantitativo exigido, pois a habilitação técnica para atender este quantitativo é muito mais complexa do que atender**

quantitativos menores em projetos distintos, conforme o entendimento do Acórdão citado nesta pergunta, é correto nosso entendimento?

RESPOSTA

Os documentos solicitados buscam verificar se a solução ofertada atendeu aos requisitos esperados. A proponente deverá, portanto, evidenciar que a arquitetura que irá implantar no SESI-SP e SENAI-SP é análoga a arquitetura existente em seus atestados.

- c) Estamos entendendo que o SENAI-SESI-SP, para o Atestado ser válido, além de relacionar todos os serviços prestados, com as características já citadas, os licitantes deverão fornecer o endereço da plataforma/solução tecnológica (LMS) com login e senha, que embasou o Atestado, e um tutorial passo a passo que permita ao SENAI-SESI fazer a consulta deste total de alunos matriculados, e a relação dos mesmos contendo no mínimo (nome do aluno, CPF, IP da máquina, nome do curso, data da matrícula, prazo de acesso, % de conclusão, % de aproveitamento), bem como o fornecimento da cópia do Contrato que deu origem ao Atestado, devendo os serviços terem sido executados nos últimos 365 (trezentos e sessenta e cinco dias) anteriores a data de publicação do Edital, é correto nosso entendimento?*

RESPOSTA

Poderá ser apresentada cópia de contrato, juntamente com declaração do cliente do contrato em questão atestando a volumetria e demais tópicos pertinentes. Durante a análise técnica poderão ser efetuadas diligências diretamente ao Cliente, emissor da declaração ou à Proponente solicitando informações adicionais, de forma a se esclarecer quaisquer dúvidas.

17) PERGUNTA

O item 3.20 do Memorial Descritivo assim dispõe:

“A solução deve permitir a criação de múltiplas instâncias/contas com visões diferenciadas de acordo com o perfil dos clientes do SESI-SP e SENAI-SP, considerando regras definidas pelas instituições, sem a necessidade de duplicação ou nova versão da plataforma.”

Poderia explicar melhor o conceito de instâncias/contas com visões diferenciadas?

RESPOSTA

O SESI-SP e SENAI-SP possuem diversos clientes e atuam de forma diferenciada. Em uma primeira instância, a solução LMS deverá ter uma configuração para o SESI-SP e outra para o SENAI-SP, que considere as regras definidas pelas instituições.

18) PERGUNTA

O item 3.2.3 do Memorial Descritivo assim dispõe:

“ Permitir a criação automática de turmas, e vinculação de usuários as turmas, nos mais variados perfis, fazendo-se uso inclusive de template de turma que se encontra disponível na plataforma.”

Considerando a afirmação “..., fazendo-se uso inclusive de template de turma que se encontra disponível na plataforma”. Qual a plataforma que é usada pelo SESI-SP e SENAI-SP?

RESPOSTA

Entende-se por plataforma como a solução LMS a ser oferecida.

19) PERGUNTA

O número “v” da letra “CC” do item 3.26.4 assim dispõe:

“Possuir um alto nível de granularidade de permissionamento para cada perfil definido.”

Por obséquio explicar/definir de forma objetiva o que seria “Possuir um alto nível de granularidade de permissionamento para cada perfil definido.”

RESPOSTA

Deve-se explorar as possibilidades de permissionamento da solução LMS, de modo que o menor componente possível da plataforma (um botão, por exemplo), seja possível de ser configurado como objeto de permissionamento de um determinado perfil.

20) PERGUNTA

Os itens 2.5 e 7.1 do Memorial Descritivo assim dispõe:

“2.5. Compete à Contratada a operação mensal da plataforma, suporte técnico e gestão operacional de toda estrutura da plataforma computacional, além da disponibilização de material de treinamento sobre as funcionalidades da plataforma tecnológica para que orientadores e tutores do SESI-SP e SENAI-SP realizem seus serviços. Todo o suporte, assim como o material de treinamento, deverá ser apresentado na língua portuguesa.”

“7.1. Responsabilizar-se pela operacionalização e utilização adequada dos serviços e sistemas fornecidos pela Contratada.”

A priori os itens 2.5 e 7.1 estão em contradição, como estão previstos treinamentos para os técnicos e gestores do SESI-SP e SENAI-SP, estamos entendendo que caberá aos técnicos do SESI-SP e SENAI-SP realizar a operacionalização (gestão) do sistema fornecido pela Contratada, conforme disposto no item 7.1., nosso entendimento está correto?

RESPOSTA

Não há conflito. A Contratada é responsável pelo suporte técnico e gestão da estrutura de sua plataforma, além do treinamento. O SESI-SP e SENAI-SP, uma vez treinados, terão usuários na plataforma com permissões suficientes para operacionalizar seus processos de negócio.

21) PERGUNTA

A perguntas 5. efetuada pelo participante e respondida por V.Sas. assim dispõe:

“Item 3.16. do Memorial Descritivo – Anexo B do Edital. A solução disponibilizada para os dispositivos móveis deve contemplar 100% das funcionalidades do portal administrativo? Caso negativo, quais são as funções que desejam ser operacionais em dispositivos móveis?”

RESPOSTA: Deve ser disponibilizada 100% da aplicação.

O item 3.16 do Memorial descritivo assim dispõe:

“A solução Web deve possuir versão nativa para dispositivos móveis, além de possuir design responsivo em todas as suas páginas se forem abertas em um navegador. Os dispositivos móveis devem suportar sistemas iOS e Android em suas versões mais atuais.”

Estamos entendendo que ao responder “Deve ser disponibilizada 100% da aplicação” o SENAI-SESI SP está se referindo ao ambiente do aluno (sala de aula, fórum, central de mensagens, e demais funcionalidades) e não ao ambiente de gestão, nosso entendimento está correto?

RESPOSTA

Todo o ambiente ao aluno deverá ser suportado 100% da aplicação Mobile, versão nativa. O ambiente de gestão de, preferencialmente, também ser suportado mobile, todavia há elementos de gestão de que podem ser incompatíveis com a interface Mobile, os quais serão avaliados caso-a-caso.

22) PERGUNTA

A perguntas 1. efetuada pelo participante e respondida por V.Sas. assim dispõe: Item 7.1.2.2

Subitem “a)” - solicitamos que o atestado técnico não seja restrito às plataformas LMS, uma vez que no seguimento de TI podemos aplicar inúmeros conceitos para chegar no resultado esperado e que estas funcionalidades não são exclusivas de uma plataforma LMS.

Subitem “b)” - Entendemos que a solicitação de comprovação de 15 mil acessos simultâneos, restringe a concorrência, uma vez que é apenas uma questão de infraestrutura, onde é facilmente dimensionada para a aplicação de acordo com a necessidade de acessos determinado pelo próprio cliente. Não sendo assim, determinante para avaliação qualitativa da ferramenta e sim restritiva de concorrentes.

RESPOSTA: Subitem “a)” O requisito será parcialmente mantido, poderão ser aceitas declarações de clientes cujo teor esteja relacionado à plataformas LMS ou equivalente. Cabe lembrar que a aquisição de uma plataforma LMS é mais específica do que uma aquisição de uma solução de TI, pois ela comporta não apenas software e hardware, mas também experiências e recursos pedagógicos essenciais a um sistema eletrônico de aprendizagem.

Subitem “b)” De forma a ampliar a competitividade no certame a exigência do requisito será excluída. Entretanto, cabe informar às Proponentes, que na fase de análise técnica, deverá ser apresentada a arquitetura de todas as camadas de infraestrutura dimensionadas para atendimento da plataforma de educação requisitada, bem como na etapa de aceite da solução, os pagamentos à Contratada serão processados após a validação da plataforma de educação LMS, de acordo com os requisitos técnicos e de infraestrutura, de forma a dar suporte ao número previsto de acessos simultâneos na solução.

Nossas considerações:

A afirmação do participante “... uma vez que no seguimento de TI podemos aplicar inúmeros conceitos para chegar no resultado esperado e que estas funcionalidades não são exclusivas de uma plataforma LMS.”, é absolutamente sem qualquer fundamento, senão vejamos:

a) O LMS – Learning Management System – Sistema de Gestão do aprendizado possui peculiaridades específicas embasadas nos projetos didático pedagógicas de cada instituição e requerem uma equipe multidisciplinar para conceber, desenvolver e dar suporte aos clientes, portanto é fundamental para que o SESI-SENAI SP tenha sucesso em sua contratação que o licitante vencedor comprove sua experiência e capacidade de atendimento:

- no desenvolvimento da solução;*
- no atendimento da quantidade projetada de alunos;*
- na administração da infraestrutura que hospedará a solução (SaaS);*
- no domínio das técnicas e princípios didático pedagógicos, dentre outros.*

Não é uma questão de excluir exigência para aumentar o universo de participantes e sim de fazer as exigências mínimas para garantir a prestação de serviços com qualidade em função da experiência e da capacidade demonstrada. De nada adianta flexibilizar e não escolher um prestador de serviços que comprove sua capacidade e experiência.

O objeto deste Pregão é tão complexo, e análogo ao processo sobre o qual o próprio TCU expediu o Acórdão 2.406/2012, já citado anteriormente, que trata da comprovação da experiência em administrar/atender uma quantidade de alunos, num mesmo projeto mensalmente, numa mesma estrutura e numa mesma solução.

Diante destas considerações quanto a comprovação da capacidade de atendimento e da experiência dos mesmos (licitantes) e da decisão do TCU manifesta no Acórdão 2.406/2012 o SESI-SENAI SP irá manter a flexibilização?

RESPOSTA

Tendo em vista a ampliação de ofertas no certame está mantida a resposta anteriormente publicada.

23) PERGUNTA

A letra c) do item 7.1.2.2 dispõe sobre a comprovação de disponibilização de APP White label.

É correto entender que White label se refere a um app customizável para cada um de seus clientes?

RESPOSTA

O entendimento é correto. Inicialmente os APP serão customizados para a identidade do SESI-SP e SENAI-SP (um app para cada), porém há a possibilidade de que para algum cliente em específico do SESI-SP e/ou SENAI-SP, haja uma nova customização.

Obs.: Segue, abaixo, informações acerca das obrigações tributárias incidentes na comercialização de softwares:

ICMS – Ampliação de atividades e acréscimos de CNAE'S – Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não customizáveis, customizáveis e sob encomenda – Obrigações tributárias.

I. Na produção de software sob encomenda, para atender necessidade exclusiva e específica de determinado usuário, prepondera a atividade intelectual, caracterizando-se prestação de serviços não sujeita ao ICMS.

II. Já a comercialização de software padronizado, mesmo na hipótese de ser adaptado ou customizado à necessidade do adquirente, seja por mídia física ou por transferência eletrônica de dados (download ou streaming), está sujeita à incidência do ICMS, inclusive no que se refere ao valor cobrado pela licença ou cessão de uso.

III. Nas operações com software a base de cálculo do imposto fica reduzida de modo que a carga tributária corresponda a 5% (artigo 73 do Anexo II do RICMS/2000).

IV. Nas operações com software comercializado por transferência eletrônica de dados (download ou streaming) o ICMS incidente será exigido conforme disposto no Decreto nº 63.099/2017.

Em tempo:

Informamos que a data para abertura das propostas e disputa de preços, por meio eletrônico, foi **adiada para o dia 13/01/2021**, no mesmo horário, ou seja, às 8h30min e 9h30min, respectivamente.

Serviço Social da Indústria (SESI)
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI)
Supervisão de Compras e Licitações – SCL

EDITAL

PREGÃO (Eletrônico)

N.º 526/2020

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA
FORNECIMENTO DE PLATAFORMA
TECNOLÓGICA DE ENSINO À DISTÂNCIA,
SOB MODELO SAAS PARA OFERTA DE
CURSOS EM PLATAFORMA EAD, PARA O
SESI-SP E SENAI-SP**

NORMAS ESPECÍFICAS

Edital do Pregão Eletrônico n.º 526/2020

Normas Específicas

1. Preliminares

1.1. A presente licitação, na modalidade Pregão (Eletrônico), tipo menor preço, será regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI, Entidades de Direito Privado, e por estas Normas Específicas.

1.2. O presente Edital e seus anexos, contendo todos os documentos, dados e informações necessários à elaboração da proposta poderão ser obtidos na Supervisão de Compras e Licitações - SCL, situada na Avenida Paulista, 1313, 2º andar, Bela Vista, São Paulo, SP, bem como no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br, onde se encontra o *link* para o Sistema de Pregão Eletrônico, no qual ocorrerá a sessão pública, realizada por meio da *Internet*.

1.3. As regras e condições do presente Pregão Eletrônico estão devidamente explicitadas nestas Normas Específicas e nos seguintes anexos que integram este Edital:

Anexo A -	Modelo de Declaração sobre Emprego de Menor e outras informações	
Anexo B -	Memorial Descritivo	- Anexo I – Requisitos de Segurança da Informação - Anexo II – Termos de Confidencialidade
Anexo C -	Modelo de Proposta Comercial	
Anexo D -	Minuta de Contrato	

1.4. Definições. Para fins desta licitação, consideram-se:

SESI:

Serviço Social da Indústria (SESI), Departamento Regional de São Paulo.

SENAI:

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), Departamento Regional de São Paulo.

Superintendente:

Autoridade no âmbito do SESI.

Diretor Regional:

Autoridade no âmbito do SENAI.

Comissão de Licitação:

Comissão formada por 3 membros, que analisará e dará parecer técnico-financeiro sobre as propostas e documentos apresentados, o qual será encaminhado para aprovação na forma regimental.

O Pregoeiro, formalmente designado, integrará a Comissão de Licitação.

Proponente ou Licitante:

A empresa que apresentar proposta nesta licitação, previamente credenciada perante o provedor do sistema eletrônico.

2. Objeto e Condições de Participação

2.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa para o fornecimento de plataforma tecnológica de ensino à distância, sob modelo SaaS, incluindo serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, manutenção e hospedagem de infraestrutura TIC, de modo a possibilitar que o SESI-SP e SENAI-SP ofereçam cursos na Plataforma EAD, conforme Memorial Descritivo (Anexo B).

2.2. Poderão participar desta licitação empresas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da presente licitação.

2.3. Não serão admitidas empresas:

- a) reunidas sob regime de Consórcio;
- b) que possuam em seu quadro societário dirigente ou empregado do SESI e SENAI;
- c) sejam familiares, cônjuge ou companheiro de empregados do SESI ou do SENAI. Consideram-se familiares os parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- d) suspensas temporariamente do direito de licitar ou contratar com o SESI-SP ou SENAI-SP;
- e) relacionadas no banco de informações mantido pela Controladoria Geral da União como inidôneo para participar de licitações ou de contratar com a Administração Pública (tipo de sanção: Inidoneidade – Lei Orgânica TCU, site para consulta: <http://www.portaltransparencia.gov.br/ceis/Consulta.seam>);
- f) estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- g) que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concursos de credores, insolvência, em processo de dissolução ou liquidação; e
 - g.1) as sociedades que se encontram em recuperação judicial ou extrajudicial deverão apresentar certidão vigente emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório.

2.4. Será garantido tratamento diferenciado e favorecido às microempresas e às empresas de pequeno porte, na forma dos artigos 42 e 43, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, este último com a redação dada pela Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014.

3. Das Instruções às Proponentes

3.1. As Propostas Comerciais serão recebidas por meio da *Internet*, no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br, “*Acesso Identificado*”, onde se encontra o *link* para o sistema de Pregão Eletrônico, sendo que a abertura das propostas e início da sessão pública de disputa de preços ocorrerão no dia e horário previsto no cronograma anexo.

3.1.1. Para todas as referências de tempo contidas neste Edital, será observado o horário de Brasília/DF.

3.2. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da internet, sendo conduzido pelo Pregoeiro que cuidará do seu processamento e julgamento.

3.2.1. Para simples acompanhamento da licitação, o interessado poderá acessar na *internet*, por meio do endereço www.licitacoes-e.com.br, onde se encontra o *link* para o sistema de Pregão Eletrônico.

3.3. Os documentos poderão ser apresentados em original, cópias autenticadas, cópias simples, publicações em órgão de imprensa oficial (com a devida identificação e data), inclusive aqueles emitidos pela Internet.

3.4. Os documentos deverão estar válidos na data de entrega.

3.5. A validade mínima das ofertas será de 90 (noventa) dias, contados da data de abertura da sessão pública.

3.5.1. Havendo recursos, o prazo de validade das propostas será suspenso, reiniciando-se a contagem a partir da divulgação do resultado da decisão.

3.6. A data base dos preços será a data de início da sessão pública.

3.7. Os preços cotados e os valores faturados, em moeda corrente nacional, deverão ser fixos e irrevogáveis, não sofrendo qualquer atualização monetária até o seu efetivo pagamento.

3.8. Nos preços propostos deverão estar inclusos todos os custos incidentes, tais como o IPI, ICMS, ISS e outros, quando for o caso.

3.9. Em caso de divergência entre os valores unitários e os totais, prevalecerão os primeiros, e se houver divergência entre os valores por extenso e seus correspondentes em algarismos, prevalecerão os valores por extenso.

3.10. Não serão aceitas opções para pagamento antecipado, sendo que as condições previstas estão definidas no item 12 deste Edital.

3.11. Pela elaboração da proposta a proponente não terá direito a auferir qualquer vantagem, remuneração ou indenização.

3.12. É facultado ao Sesi-SP e ao Senai-SP, em qualquer fase da licitação, promoverem diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

3.12.1. As normas que disciplinam esta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados.

3.12.2. Se for comprovado o não atendimento aos requisitos desta licitação a proponente será inabilitada e/ou desclassificada, conforme o caso.

3.13. Decairá do direito de impugnar os termos deste Edital, a proponente que não o fizer até 2 (dois) dias úteis anteriores à abertura das propostas, por falhas ou irregularidades que o viciariam.

3.14. Na hipótese de inabilitação e/ou desclassificação de todas as proponentes, o Sesi-SP e o Senai-SP poderão fixar novo prazo para apresentação de documentação ou de outras propostas escoimadas das causas que implicaram na inabilitação ou desclassificação.

3.15. As condições estabelecidas neste Edital, no que se aplicar, farão parte do pedido correspondente, independentemente de transcrição em seu texto.

3.16. O Sesi-SP e o Senai-SP poderão por interesse próprio, devidamente justificado, cancelar a presente licitação, no seu todo ou em parte, inclusive por vício ou ilegalidade, de ofício ou mediante provocação, bem como adiá-la ou prorrogar o prazo para abertura das propostas, sem que caiba às proponentes qualquer direito a reclamação ou indenização.

3.17. Eventuais esclarecimentos e/ou alterações serão disponibilizados às empresas exclusivamente no site do Banco do Brasil no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br.

3.18. Do Credenciamento no Aplicativo Licitações

3.18.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, ambas intransferíveis, obtidas junto ao provedor do sistema eletrônico (agências do Banco do Brasil S/A).

3.18.2. As pessoas jurídicas ou firmas individuais deverão credenciar representantes, mediante a apresentação ao Banco do Brasil (agência de livre escolha do interessado) de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no sistema.

3.18.2.1. Em se tratando de sócio, proprietário ou dirigente da empresa proponente, deverá ser apresentada ao Banco do Brasil cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social e alterações, no qual estejam expressos os poderes para exercer direitos e assumir obrigações.

3.18.3. A chave de identificação e a senha terão validade de 1 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer Pregão Eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do SESI-SP e do SENAI-SP, devidamente justificada.

3.18.4. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao SESI-SP e ao SENAI-SP a responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.18.5. O credenciamento do fornecedor e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

3.19. Da Participação

3.19.1. A participação no certame se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observando as datas, prazos, horário limite e demais condições e especificações estabelecidos pelo instrumento convocatório.

3.19.1.1. A informação dos dados para acesso deve ser feita na página inicial do *site*, opção “Acesso Identificado”.

3.19.2. O encaminhamento da proposta por meio eletrônico pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação e classificação previstas neste Edital. O fornecedor será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

3.19.3. Eventuais esclarecimentos e/ou alterações serão disponibilizados às empresas exclusivamente no site do Banco do Brasil no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br.

3.19.3.1. Caberá à Proponente acompanhar eventuais alterações de datas/horários, esclarecimentos, erratas e outras comunicações, bem como as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4. Da Proposta no Sistema Eletrônico

4.1. Ao apresentar sua proposta por meio eletrônico, conforme o item 3.18., e ao formular lances, o licitante, concorda com as seguintes condições:

4.1.1. O objeto deverá atender a todas as especificações constantes deste Edital e anexo(s).

4.1.2. Preço total do serviço para o lote ofertado, conforme Modelo de Proposta Comercial (Anexo C), considerando os impostos diretos e indiretos, taxas, contribuições, fretes, seguros e quaisquer outras incidências fiscais e/ou tributárias e demais custos e despesas incidentes na prestação do serviço.

4.1.2.1. A proponente deverá entregar sua Proposta Técnica contendo toda documentação comprobatória que permita realizar a avaliação técnica no produto e serviços concernentes, compreendendo:

A) Composição dos Preços, conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	Valor Unitário (R\$)
I	Serviço Técnico de Migração de Dados e Integração Técnica entre os Sistemas do SESI-SP e a Solução Contratada	X,XX
II	Valor Mensal da Licença tipo “aluno ativo”	X,XX
III	Valor Mensal da Licença tipo “assento”	X,XX

B) Valor da Proposta Final = I + (12 * (II*200.000)) + (12 * (III*100.000))

Onde:

C) 200.000 é o número estimado de licenças do tipo “aluno ativo” que se pretende adquirir no primeiro ano.

D) 100.000 é o número estimado de licenças do tipo “assento” para o primeiro ano de contrato.

4.1.2.1.1. Como mencionado no edital de licitação e memorial descritivo, os volumes estimados para cada item de serviço representam uma expectativa de utilização dentro desse prazo, não constituindo, todavia, demanda firme nesse período. Os números acima, portanto, representam a projeção máxima prevista para cada 12 meses de contrato, e subsequentes, não estando obrigados o SESI-SP e SENAI-SP à sua plena utilização.

5. Da Abertura das Propostas

5.1. A partir do horário previsto no cronograma anexo a este Edital, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas.

6. Do Julgamento, da Fase de Lances e da Aceitação das Propostas

6.1. A critério da Comissão de Licitação, poderão ser relevados erros ou omissões formais, de que não resultem prejuízo para o entendimento das propostas.

6.2. Não serão consideradas as propostas:

- a) que apresentem preço global ou unitário simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, ainda que não se tenha estabelecido limite mínimo.

6.3. O julgamento desta licitação será feito pelo critério de “menor preço” por lote.

6.3.1. A composição dos lotes e os valores de redução entre os lances são:

LOTE	ITEM	REDUÇÃO MÍNIMA ENTRE OS LANCES SUBSEQUENTES DA MESMA PROPONENTE	REDUÇÃO MÍNIMA EM RELAÇÃO AO MELHOR LANCE
01	01	R\$ 50.000,00	R\$ 50.000,00

6.4. Avaliação das Propostas

6.4.1. Todos os cálculos serão realizados com duas casas decimais, desprezando-se sempre a fração remanescente.

6.4.2. As propostas serão classificadas em ordem crescente.

6.4.3. A Comissão analisará as propostas de preços encaminhadas, desclassificando aquelas que não estiverem em consonância com o estabelecido pelo instrumento convocatório, cabendo ao pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

6.4.4. Da desclassificação das propostas de preço somente caberá pedido de reconsideração à própria Comissão, a ser apresentado exclusivamente por meio do sistema eletrônico, acompanhado da justificativa de suas razões, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos a contar do momento em que vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico.

6.4.5. A Comissão de Licitação decidirá no mesmo prazo, salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação, cabendo ao pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico, para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

6.4.6. Da decisão da Comissão de Licitação relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

6.4.7. A validade da licitação não ficará comprometida, se inviabilizada a fase de lances, em razão da apresentação e/ou classificação de apenas uma empresa.

6.4.8. A hipótese prevista no item 6.4.7, deverá, para ter validade, ser justificada pela Comissão de Licitação, inclusive quanto ao preço, a ser ratificada pelo Sr. Superintendente do Sesi-SP e Diretor Regional do Senai-SP.

6.5. Da Fase de Lances

6.5.1. Aberta a etapa competitiva, os representantes dos fornecedores deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

6.5.2. Iniciada a fase de lances, os autores das propostas classificadas poderão oferecer lances sem restrições de quantidade ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado, seguindo as instruções do item 6.5.5.

6.5.3. Todos os lances oferecidos serão registrados pelo sistema eletrônico, que estará sempre indicando o lance de menor valor para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

6.5.4. O sistema não identificará os autores dos lances aos demais participantes, durante o transcurso da sessão pública.

6.5.5. Por iniciativa do pregoeiro, o sistema eletrônico emitirá aviso de que terá início período randômico de até 30 (trinta) minutos para o encerramento da fase de lances, findo o qual estará automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.5.5.1. Esse período de tempo de até 30 (trinta) minutos terá duração aleatoriamente determinada pelo sistema, sem interferência do pregoeiro.

6.5.6. Durante toda a disputa, as proponentes que efetuarem lances deverão observar o valor estipulado para redução mínima entre os lances subsequentes, em relação ao seu lance anterior e em relação ao melhor lance registrado, para cada lote do Edital, informada no item 6.3.1.

6.5.6.1. Durante esse período, o intervalo mínimo entre os lances enviados pelo mesmo licitante e em relação ao melhor lance não poderá ser inferior a 20 segundos.

6.5.7. Encerrada a disputa, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao proponente que tenha apresentado o lance de menor preço, para que seja obtido preço melhor, e bem assim, decidir sobre sua aceitação.

6.5.8. O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo Pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor.

6.6. Ultrapassada a fase compreendida pelos subitens 6.5.7 e 6.5.8, o Pregoeiro determinará ao proponente que tenha apresentado o lance de menor preço, o encaminhamento, preferencialmente por meio eletrônico, através do e-mail: **licitacoes@sesisenaisp.org.br**:

a) da proposta escrita devidamente preenchida, datada e assinada em todas as folhas, contendo:

- valores unitários/totais, conforme Modelo de Proposta Comercial (**Anexo C**), e
- especificações dos serviços ofertados.

b) dos documentos de habilitação constantes do item 7 deste Edital.

6.6.1. O preço global da proposta comercial escrita deverá ser o mesmo ofertado por lance durante a disputa eletrônica, salvo se houver tratativas realizadas com o Pregoeiro, para obtenção de preço menor.

6.6.2. Tais documentos, originais ou em cópias, deverão ser entregues em até 24 (vinte e quatro) horas após a solicitação do Pregoeiro.

6.6.3. Quando solicitada pela Comissão de Licitação, a proposta da empresa arrematante será encaminhada aos técnicos do SESI-SP e do SENAI-SP, para confirmação do atendimento das especificações solicitadas no Edital, podendo ser exigidos esclarecimentos ou informações complementares.

6.6.3.1. A inobservância da(s) exigência(s), no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, resultará na desclassificação da proposta para o(s) lote(s) correspondente(s).

7. Da Habilitação

7.1 Documentos para Habilitação:

7.1.1. Declaração de que não possui, em seu quadro de pessoal, empregados menores e outras informações, conforme modelo Anexo A.

7.1.2. Qualificação Técnica:

7.1.2.1. Para serem habilitadas no presente certame as proponentes deverão atender obrigatoriamente aos requisitos técnicos abaixo. A ausência dos documentos que permitam comprovar o solicitado para aferir a capacitação técnica da Proponente, implicará em sua desclassificação técnica do certame.

7.1.2.2. **Requisito:** prova documental, mediante apresentação de no mínimo 2 (dois) atestados ou declarações de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado (podendo pertencer a organismos diferentes), consignando que a Proponente prestou serviços que totalizem (somatório de atestados) os seguintes requisitos mínimos:

- a) Disponibilização de Plataforma Tecnológica de Ensino a Distância (*Learning Management System – LMS*), sob o modelo de *Software as a Service (SaaS)*, incluindo serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, manutenção e hospedagem de infraestrutura de TIC, obrigatoriamente prestados sob um único contrato ou que integrem um item de serviço prestado no contrato;
- b) Acesso ao ambiente de no mínimo 100 mil alunos, como pelo menos 15 mil simultâneos;
- c) Disponibilização de APP white label com suporte a Android e iOS;
- d) A(s) declaração(ões) deverá(ão) também indicar explicitamente o nome completo do signatário, com dados para contato (cargo, telefone, e-mail, etc.).

Justificativa: O fornecimento dos documentos objetiva atestar a regularidade, a experiência e a especialidade da futura empresa contratada na execução de ambientes LMS, compatíveis com o objeto a ser licitado e com pelo menos o tamanho desta futura contratação. É considerada como fator de redução dos riscos e confere ainda indicadores básicos sobre o nível de solidez, especialização e atualização técnica das empresas da área de informática com o processo em questão.

7.1.2.3. **Requisito:** Apresentação do Plano de Implantação da Solução, incluindo cronogramas, programa de treinamento e de customizações e parametrizações, testes e integração com legados.

D) Este documento deverá ser emitido em papel timbrado da Proponente e firmado por seu responsável técnico e será objeto de apresentação à equipe técnica do SESI-SP e SENAI-SP para ser validado em todo seu conteúdo, especialmente com relação aos prazos fixados para cada uma das etapas que o compõem. Este documento será ajustado às necessidades do SESI-SP e SENAI-SP, em negociações com a Contratada.

Justificativa: Considerando as características dos serviços e o número de unidades onde a solução deverá operar no SESI-SP e SENAI-SP, a adoção pela Proponente de padrões reconhecidos pelo mercado como de qualidade e boas práticas para o desenvolvimento e gerência do projeto, assegura o desenvolvimento dos trabalhos segundo o planejamento elaborado, reduzindo riscos que possam comprometer sua implantação.

7.1.2.4. **Requisito:** A Proponente deverá apresentar documentação comprovando que detém o direito legal e intelectual de comercialização das licenças do produto, caso não seja proprietária da solução ofertada.

II) Nesta documentação deverá estar especificado que a Proponente está autorizada pelo fabricante (documento fornecido por este ou por seu representante legal) a comercializar as licenças, instalar, configurar e parametrizar a solução, bem como a prestar todos os demais serviços de manutenção e suporte técnico necessários à implantação e operação do software pelos usuários do Sesi-SP e Senai-SP, conforme escopo deste edital de licitação e seus anexos.

III) No caso da Proponente ser o próprio fabricante, será suficiente a declaração simples desta condição.

IV) Em ambas as situações, a declaração deverá trazer também informações sobre a identificação do produto (nome do fabricante e nome comercial da solução), em sua versão mais recente, bem como descrição das funções executadas e modalidade de comercialização (SaaS) a ser adotada.

7.1.3. **Informações adicionais**

A equipe de avaliação técnica poderá promover diligências quando a análise dos quesitos acima, bem como acerca da solução técnica LMS.

Fica ainda estabelecido que:

- a) O fornecimento de informações inverídicas cuja procedência não possa ser devidamente comprovada implicará na desqualificação da Proponente;
- b) Não serão aceitas declarações emitidas pelo Sesi-SP e Senai-SP;
- c) Não serão aceitas declarações emitidas por empresas que mantenham vínculo societário ou qualquer outra forma de relação direta ou indireta com a Proponente, tais como participação comercial, técnica, econômica ou financeira; e
- d) Os prazos, quando exigidos nos documentos, terão como referência a data de realização do respectivo pregão.

7.1.4. **Habilitação Jurídica:**

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual, RG e CPF;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples ou civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício.

7.1.4. Qualificação Econômico-financeira:

a) Certidão negativa de falência, recuperações judiciais e extrajudiciais expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou, se estrangeira, da filial ou sua representante no Brasil.

a.1) As certidões deverão explicitar prazo de validade;

a.2) Caso as certidões não explicitarem o prazo de validade, será aceita como válida aquela que foi emitida há menos de 180 (cento e oitenta) dias da data de recebimento das propostas.

a.3) As sociedades que se encontram em recuperação judicial ou extrajudicial deverão apresentar certidão vigente emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório e assumir obrigações contratuais correspondentes.

b) As proponentes deverão comprovar que o seu Patrimônio Líquido, em data atual, equivale a no mínimo R\$ 1.000.000,00 (Um milhão de reais), devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, na forma da lei, podendo ser atualizado para esta data pelo IGP-DI-FGV.

7.1.5. Regularidade Fiscal:

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

b) prova de inscrição no cadastro de contribuinte municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

c) prova de inscrição no cadastro de contribuinte estadual, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

d) prova de regularidade para com a Fazenda Nacional (certidão negativa de débitos relativos aos tributos federais e à Dívida Ativa da União), que abrangem as contribuições previdenciárias;

e) prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, do domicílio ou sede do licitante, consubstanciada na Certidão expedida pela Secretaria de Estado dos Negócios da Fazenda e/ou Procuradoria Geral do Estado;

f) prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, referente a tributos mobiliários do domicílio ou sede do licitante;

g) prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço FGTS, do domicílio ou sede do licitante.

Obs.: Serão aceitas certidões positivas com efeito de negativa.

7.2. A Comissão de Licitação, antes de declarar o vencedor, promoverá a verificação da documentação relativa à habilitação do licitante que, na ordenação feita pelo pregoeiro, apresentou o menor preço.

7.3. Eventuais falhas, omissões ou outras irregularidades nos documentos de habilitação, poderão ser saneadas, inclusive mediante:

- a) substituição e apresentação de documentos ou,
- b) verificação efetuada por meio eletrônico hábil de informações.

7.4. Na constatação das situações previstas no item 2.3, as proponentes serão inabilitadas.

7.5. A verificação será certificada pelo Pregoeiro e deverão ser anexados aos autos os documentos passíveis de obtenção por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente justificada.

7.6. O Sesi-SP e o Senai-SP não se responsabilizarão pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos alcançados pela verificação, a licitante será inabilitada.

7.7. Se a licitante classificada em primeiro lugar for inabilitada, ou na hipótese de descumprimento de qualquer outra exigência estabelecida no instrumento convocatório, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cuja autora atenda os requisitos de habilitação, caso em que será declarada vencedora.

7.8. Constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste Edital, a proponente será habilitada e declarada vencedora do certame.

7.9. Declarado o licitante vencedor pela Comissão de Licitação, o pregoeiro consignará esta decisão e os eventos ocorridos em ata própria, que será disponibilizada pelo sistema eletrônico, a todos os licitantes.

8. Dos Recursos

8.1. Caberá recurso ao Presidente da Comissão de Licitação, no prazo de 2 (dois) dias úteis, contra a decisão que declarar o licitante vencedor, nos termos previstos no Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi e Senai.

8.2. Ao final da sessão de lances, declarado o vencedor, qualquer proponente poderá, motivadamente, manifestar a intenção de recorrer.

8.3. Esta manifestação se fará com o registro da síntese de suas razões, em campo próprio do sistema eletrônico, devendo juntar memoriais no prazo previsto no item 8.1, devendo ser entregues na Supervisão de Compras e Licitações - SCL, situada na Avenida Paulista, 1313, 2º andar, Bela Vista, São Paulo, SP.

8.4. A falta de manifestação imediata e motivada da proponente, bem como a não apresentação de memoriais fundados naquelas razões, ou documentos que instruem o recurso, no prazo previsto no item 8.1, importará na decadência do direito de recurso.

9. Da Homologação

9.1. Realizado o julgamento final, sendo declarado o licitante vencedor e não havendo recursos, ou julgados estes, o processo será encaminhado ao Superintendente do SESI-SP e Diretor Regional do SENAI-SP, para apreciação, homologação e adjudicação do resultado da licitação.

10. Da Contratação

10.1. Após a adjudicação e homologação desta licitação, a proponente vencedora será notificada para comparecer em local designado para assinar o contrato.

10.1.1. A proponente vencedora deverá efetuar e/ou atualizar o Cadastro em até 5 (cinco) dias, junto à SCL/Cadastro. A relação dos documentos encontra-se disponível nos “sites”: www.sesisp.org.br e/ou www.sp.senai.br. Os documentos deverão ser encaminhados, preferencialmente por meio eletrônico em arquivo PDF para cadastro@sesisenaisp.org.br.

10.2. Por ocasião da comunicação do resultado do certame, a proponente vencedora deverá indicar o(s) representante(s) legal(is) ou o(s) procurador(es) que firmará(ão) o contrato, apresentando nessa mesma ocasião os respectivos documentos comprobatórios.

Na hipótese de ter havido modificação do(s) representante(s) legal(is) ou do(s) procurador(es) até a data da assinatura do contrato, a proponente vencedora deverá proceder nos termos do item 10.2.

10.3. Caso a proponente vencedora não atenda a convocação para assinar o contrato no prazo estabelecido, ou não efetue seu cadastro, o SESI-SP e o SENAI-SP poderão convocar a proponente subsequente, na estrita ordem de classificação das propostas, e negociar os valores e condições, e assim sucessivamente, ou realizar nova licitação, sem prejuízo de aplicação das penalidades previstas no item 13.

10.4. Antes da assinatura do contrato, o SESI-SP e o SENAI-SP poderão desclassificar a proponente vencedora, caso tenham conhecimento de qualquer fato anterior ou posterior ao julgamento desta licitação que venha desaboná-la técnica, financeira ou

administrativamente, não lhe cabendo direito a qualquer reclamação, indenização ou ressarcimento, sem prejuízo de aplicação das penalidades previstas no item 13.

10.5. O contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por meio da elaboração de Termo Aditivo, nos termos do previsto nos arts. 26 § único e 29 do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi e do SENAI.

10.5.1. Fica convencionado que na hipótese de prorrogação do prazo contratual, poderá, a critério das partes, após o 12º mês de vigência do ajuste, ser aplicado o reajustamento de preço com base no índice IPCA/IBGE, acumulado no período dos últimos 12 meses, relativo ao mês anterior do término de vigência do contrato ou, mediante concordância entre as partes, referente ao segundo mês anterior ao vencimento do contrato, ou, ainda, por outro índice que venha a substituí-lo, caso haja a extinção do mesmo.

11. Do Recebimento e garantia dos serviços

11.1. A contratada se obriga a:

11.1.1. Executar os serviços, objeto da licitação, de acordo com as especificações definidas neste Edital.

11.1.2. Responsabilizar-se, em caráter exclusivo, pela execução dos serviços.

11.1.3. Solucionar eventuais falhas, sem ônus ao Sesi-SP e ao SENAI-SP.

11.1.4. Arcar com eventuais custos de transporte, estadia, alimentação e outros necessários à execução dos serviços.

11.1.5. Notificar o Sesi-SP e o SENAI-SP, por escrito, caso ocorra qualquer fato que impossibilite o cumprimento das cláusulas contratuais dentro dos prazos previstos.

11.2. A contratada deverá considerar a vistoria e aceitação dos serviços, se for o caso, por técnicos do Sesi-SP e do SENAI-SP, em local a ser definido de comum acordo.

11.2.1. Os serviços inerentes a este contrato serão conduzidos sob a fiscalização da Diretoria Gerência Sênior de Tecnologia da Informação – GSTI, do Sesi-SP e do SENAI-SP, que indicará funcionário(s) que exercerá(ão) a função de gestor(es) de contrato, responsável(is) por acompanhar a execução, as etapas e prazos determinados, conferir os documentos e relatórios pertinentes, atestar a realização dos serviços para liberação dos pagamentos correspondentes.

12. Do Pagamento

12.1. Os pagamentos serão feitos mensalmente referente ao volume de licenças efetivamente utilizadas, adicionados ao Serviço Técnico de Migração de Dados e Integração Técnica, no primeiro mês de execução, conforme estabelecido na proposta comercial da Contratada.

12.2. O SESI-SP e o SENAI-SP avaliarão o desempenho da Contratada no mês em questão, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS e demais cláusulas contratuais e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca dos valores das penalidades aplicáveis no respectivo período, cabendo à Contratada promover o desconto correspondente em sua fatura mensal.

12.2.1. A partir do recebimento da notificação, a Contratada terá o pleno direito de promover as devidas justificativas às Contratantes, as quais serão avaliadas e confrontadas com as ocorrências registradas para decisão acerca da aplicação das sanções previstas.

12.3. O SESI-SP e SENAI-SP acompanharão o desenvolvimento das atividades a partir do relatório de atividades apresentado pela Contratada com base nos Acordos de Níveis de Serviços preconizados, de modo a fundamentar a apuração dos valores mensais acumulados para pagamento.

12.4. Uma vez o serviço sendo aceito pelo SESI-SP e SENAI-SP, a contratada deverá emitir as faturas correspondentes aos serviços executados com os pagamentos sendo efetuados em 15 dias corridos após a data efetiva da entrega/emissão da fatura, fora a dezena, de modo que ocorram somente nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês. 12.4.1. Quando estes dias recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no 1º dia útil subsequente.

12.4.1. Os pagamentos relativos ao mês de fevereiro ocorrerão nos dias 10, 20 e 28 ou 29 (ano bissexto).

12.5. O(s) pagamento(s) será(ão) efetuado(s) conforme itens acima, por meio da apresentação da nota fiscal/fatura à Gerência Sênior de Tecnologia da Informação, que será validada por técnico responsável do SESI-SP e do SENAI-SP.

12.6. Fica vedada a negociação de duplicatas com terceiros, bem como o desconto ou a promoção de cobrança através da rede bancária.

12.7. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário. Para tanto, deverão ser encaminhadas, obrigatoriamente, as duplicatas e/ou recibos devidamente quitados. Não deverão ser emitidos boletos bancários, bem como, não é permitido negociar os títulos.

12.8. Fica vedada a negociação de duplicatas com terceiros, bem como o desconto ou a promoção de cobrança através da rede bancária.

12.9. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário. Para tanto, deverão ser encaminhadas, obrigatoriamente, as duplicatas e/ou recibos devidamente quitados.

Não deverão ser emitidos boletos bancários, bem como, não é permitido negociar os títulos.

12.10. Os demais procedimentos para encaminhamento e pagamento dos serviços objeto deste Edital são os definidos na respectiva minuta de contrato.

13. Das Penalidades

13.1. À Proponente:

13.1.1. O não atendimento das exigências previstas neste Edital, bem como dos compromissos assumidos constantes em sua proposta, poderá implicar, à proponente, na aplicação da penalidade de desclassificação da proposta e consequente exclusão do processo licitatório.

13.1.2. A recusa injustificada em assinar o contrato ou retirar o Pedido de Compra, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar à proponente as seguintes penalidades:

- a) perda do direito à contratação; e,
- b) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o SESI-SP e SENAI-SP, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

13.1.3. As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.

13.2. À Contratada:

13.2.1. O SESI-SP e SENAI-SP avaliarão o desempenho da Contratada no mês em questão, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS/SLA, bem como ao atendimento das demais condições estabelecidas no edital de licitação e seus anexos, a partir do relatório de ocorrências mensais entregue pela Contratada, e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas sem as possíveis justificativas desta, notificando-a acerca da penalidade aplicável no respectivo período, conforme a seguir:

ANS	Ação	Acordo Estipulado	Penalidade
I	disponibilidade mínima do ambiente de 99.9%	Entrega de relatório gerencial de disponibilidade a cada faturamento	0,1%, calculado sobre a fatura total mensal, a cada hora adicional de indisponibilidade no mês em questão até o limite de 20% da fatura mensal

II	Atendimento de chamados	Entrega de relatório gerencial com controle de chamados, data/hora de abertura, início e término de atendimento, e causa raiz, apresentado a cada faturamento	Atrasos de tratamento de chamados acima de 20% do SLA previsto nas diversas situações, ocasionará glosa de 5% no valor da fatura mensal.
----	-------------------------	---	--

13.2.2. Na hipótese de aplicação de penalidades por período contínuo de 6 (seis) meses, qualquer que seja o percentual ou ANS envolvido, fica caracterizada a condição de inadimplência contratual, ensejando ao SESI-SP e SENAI-SP promover a rescisão do referido ajuste, sem quaisquer ônus adicionais.

13.2.3. A Contratada descontará do total da fatura do mês subsequente o valor correspondente à multa notificada pelo SESI-SP e SENAI-SP, consoante acima descrito.

13.2.4. Nos demais casos de inadimplência ou infração contratual, a parte responsável ficará sujeita ao pagamento de multa, de valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total pago, sem prejuízo do direito da parte prejudicada de exigir a rescisão contratual e eventual indenização por perdas e danos. Ocorrendo a rescisão contratual por inadimplência da Contratada, as partes deverão realizar encontro de contas para apuração dos valores devidos, devendo a Contratada reembolsar ao SESI-SP e ao SENAI-SP eventual pagamento efetuado por serviços não prestados.

13.2.5. A parte que der motivo à rescisão, por descumprimento das cláusulas e condições constantes deste ajuste, incorrerá no pagamento, à parte inocente, da multa contratual equivalente a 10% (dez por cento) do valor global ressaltado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.

13.2.6. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela Contratada, dará ao SESI-SP e ao SENAI-SP o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste ajuste, inclusive a de suspensão do direito de participar de procedimento licitatório junto ao SESI-SP e ao SENAI-SP por prazo não superior a 2 (dois) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de licitar enquanto perdurarem as causas da penalidade, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurem como sócios, e às pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas acima mencionadas.

13.2.7. As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.



14. Casos Omissos

Qualquer caso omissos no decurso desta licitação será dirimido pela Comissão de Licitação e produzirá seus efeitos.

São Paulo, 30 de novembro de 2020.

Serviço Social da Indústria (SESI)
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI)
Supervisão de Compras e Licitações - SCL

CRONOGRAMA**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 526/2020**

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE ENSINO À DISTÂNCIA, SOB MODELO SAAS PARA OFERTA DE CURSOS EM PLATAFORMA EAD, PARA O SESI-SP E SENAI-SP

Eventos	Datas
Publicação do aviso	30/11/2020
Retirada do edital	A partir de 30/11/2020 (site: www.licitacoes-e.com.br)
Formulação de dúvidas	De 30/11/2020 até 29/12/2020 e-mail: licitacoes@sesisenaisp.org.br
Registro de proposta no site	A partir da retirada do edital até 01 (uma) hora antes da sessão de disputa
Abertura das propostas – meio eletrônico	07/01/2021 às 08h30
Início da sessão pública de disputa de preços	07/01/2021 às 09h30

Obs.: Participarão da sessão os licitantes que registrarem suas propostas até 01 (uma) hora antes da sessão de disputa de preços.



Prezados Senhores

Com o objetivo do aprimoramento contínuo de nossos processos licitatórios, solicitamos a V.Sas. a gentileza de encaminhar-nos justificativa, no caso dessa empresa não participar desta licitação.

A justificativa e dúvidas poderão ser enviadas para o e-mail licitacoes@sesisenaisp.org.br.

Informações cadastrais poderão ser obtidas com o Sr. Lauro, pelo telefone 3146-7647, e/ou nos sites www.sesisp.org.br e www.sp.senai.br.

Informações sobre o andamento deste pregão podem ser obtidas com a Pregoeira Maria Vianeide Lima Costa, pelo telefone (11) 3146-7667.

Agradecemos antecipadamente pela atenção.

Atenciosamente

Supervisão de Compras e Licitações - SCL

**MODELO DE DECLARAÇÃO SOBRE EMPREGO DE MENOR E OUTRAS
INFORMAÇÕES** *(usar papel timbrado da empresa)*

Ao
Serviço Social da Indústria (SESI)
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI)
Supervisão de Compras e Licitações – SCL

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 526/2020

DADOS DA EMPRESA	
Razão Social:	
Endereço completo:	
Telefone/Fax:	E-mail:
CNPJ:	

SÓCIOS E ADMINISTRADORES	
Nome:	Qualificação:
Nome:	Qualificação:
Nome:	Qualificação:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL	
Nome:	Cargo:
CPF:	RG:
Telefone/Fax:	E-mail:

DADOS DO CONTADOR OU DA EMPRESA DE CONTABILIDADE		
Nome do Contador:	CRC:	
Razão Social:	CNPJ:	CRC do responsável:

DADOS BANCÁRIOS DA EMPRESA PARA PAGAMENTO (se houver possibilidade de pagamentos em mais de uma conta, lista todas as possíveis)		
Banco:	Agência:	Conta Corrente:

Declaramos sob as penas da Lei, para fins do Processo de Licitação acima referido:

- que na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados do Sesi-SP e do Senai-SP;
- que na composição societária não existe participação de dirigentes ou sócios de qualquer outra licitante participante do referido certame;
- que a elaboração da proposta é de nossa responsabilidade, e
- que não empregamos menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 anos.

(Local e Data)

(Nome completo e assinatura do representante legal)

MEMORIAL DESCRITIVO**1. Objeto**

1.1. Contratação de Plataforma Tecnológica de Ensino a Distância (*Learning Management System – LMS*), sob o modelo de *Software as a Service (SaaS)*, incluindo serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, manutenção e hospedagem de infraestrutura de TIC, de modo a possibilitar que o SESI-SP e o SENAI-SP ofertem cursos na plataforma EaD, no período de 12 meses, com possibilidade de renovação por até 60 meses. A infraestrutura deverá suportar um universo de usuários que deverá iniciar com cerca de 200 (duzentos) mil usuários, podendo chegar à 300 (trezentos) mil usuários durante a vigência contratual, distribuídos à critério do SESI-SP e do SENAI-SP nos diversos tipos de produtos, serviços ofertados pelas instituições, com sazonalidade variável.

2. ESCOPO DA CONTRATAÇÃO / DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. O software deverá ser fornecido sob o modelo de SAAS, mantido nas dependências da Contratada, respeitando legislações vigentes e/ou que vierem a vigorar no que concerne à proteção de dados, assim como as demais legislações pertinentes ao tema. Além disso, a solução deverá fazer uso das boas práticas de acessibilidade de web design, em consonância as recomendações de acessibilidade na Web sugeridas pela W3C (*World Wide Web Consortium*) e eventuais legislações pertinentes ao tema.

2.2. A solução contratada deverá suportar os alunos do SESI-SP e SENAI-SP, em um volume aproximadamente de 200.000 usuários anuais, adicionados ao time de funcionários que compõem o corpo escolar, em torno de 10.000 usuários, além de novos usuários que deverão ser acrescentados ao longo da execução contratual, não ultrapassando o quantitativo de 300.000 usuários anuais, com um volume estimado de 60.000 usuários simultâneos.

2.3. A solução deverá ser compatível com o padrão SCORM (*Sharable Content Object Reference Model*) e Experience API. O SESI-SP e o SENAI-SP possuem cerca de 30 cursos já prontos nestes padrões os quais deverão ser migrados, no início do contrato, pela Contratada para a solução disponibilizada, sem ônus adicional ao SESI-SP e SENAI-SP por esta migração.

2.4. É de responsabilidade da Contratada a implantação da estrutura de educação a distância, em suas instalações, atendendo ao requisito acerca do conceito de mercado white label, de modo que a solução fornecida apresente a identidade visual do SESI-SP e SENAI-SP. Para cada instituição, deve ser fornecido um ambiente apartado. Isto é, deverá ser provida uma URL de acesso para o SESI-SP e outra para o SENAI-SP, cada uma com sua configuração de layout específica. O SESI-SP e o SENAI-SP poderão customizar quaisquer rótulos e caixas de conteúdo da solução que venha a entender ser necessário para representar a sua imagem.

2.5. Compete à Contratada a operação mensal da plataforma, suporte técnico e gestão operacional de toda estrutura da plataforma computacional, além da disponibilização de material de treinamento sobre as funcionalidades da plataforma tecnológica para que orientadores e tutores do SESI-SP e SENAI-SP realizem seus serviços. Todo o suporte, assim como o material de treinamento, deverá ser apresentado na língua portuguesa.

2.6. A licença se dará por usuário de perfil aluno ativo no mês, devendo os demais perfis (professor, coordenador, etc.) serem fornecidos sem custo adicional, respeitando-se o limite de 20% de licenças para demais perfis em relação ao quantitativo de licenças ativas de alunos na solução. Há também a possibilidade de emissão de licenças de assentos, as quais serão faturadas mensalmente. Em uma licença de assento, o SESI-SP e SENAI-SP poderão alocar inúmeros alunos, porém não havendo uso simultâneo de um assento por dois ou mais alunos.

2.7. A Contratada deverá apresentar plano de integração sistêmica entre a solução por ela ofertada e os sistemas acadêmicos do SESI-SP e SENAI-SP, contemplando as ações criação, gerenciamento, importação e exportação de usuários, turmas, cursos, atividades, notas.

2.7.1. Para este serviço de integração, a Contratada será remunerada uma única vez, independente do número de licenças fornecidas, devendo, portanto, fornecer procedimento automatizado de integração e migração de dados.

2.7.2. Os sistemas educacionais do SESI-SP e do SENAI-SP rodam sob plataforma tecnológica Microsoft .Net e fazem uso dos SGBD Oracle 10g e Microsoft SQL Server. Competirá ao time do SESI-SP e SENAI-SP realizar a extração dos dados para a migração, assim como realizar os ajustes nos sistemas para a devida integração com a solução. A Contratada, todavia, deverá elaborar especificação técnica da integração, disponibilizar modelo de migração, assim como as ferramentas técnicas (web services, API, etc.) necessárias para a concretização desses serviços.

2.8. Cabe à Contratada fornecer sem custo adicional, ao longo do contrato novas versões oriundas de correção de erros e bugs para atualizações demandadas por força de legislação (no prazo nela fixado) e para adaptações em decorrência de evoluções tecnológicas.

2.9. Compete à Contratada prestar Suporte Técnico com custos já inclusos da licença do software. Para a prestação de suporte, deverão ser disponibilizados ao SESI-SP e SENAI-SP um e-mail de suporte personalizado (um e-mail para cada instituição), um telefone (sistema 0800 – DDG, Discagem Direta Gratuita) e ou ferramenta própria de Service Desk da Contratada, havendo que gerar automaticamente um número de registro para cada chamado, com data/ hora e a descrição da solicitação. Compete à contratada recepcionar chamados de alunos quando estes forem relacionados à problemas de acesso a plataforma e incompatibilidade com dispositivos, redirecionando ao time do SESI-SP e SENAI-SP os casos que forem de competência pedagógica (alocação de um aluno no curso, por exemplo).

2.10. Chamados encaminhados à Contratada deverão ser resolvidos em até 8 horas corridas, casos sejam atrelados à segurança da informação e/ou causem a indisponibilidade de uma ou mais funcionalidades da ferramenta, não sendo possível solução de contorno. Para as demais

situações, a contratada deverá apresentar prazo de solução dentro de 24 horas corridas da abertura do chamado, não podendo este prazo se estender por mais de 5 dias úteis. Na hipótese de atrasos no tratamento dos chamados, ocasionando um atraso superior a 20% no SLA previsto em cada situação, haverá glosa de 5% no valor da fatura, facultando-se ao SESI-SP e SENAI-SP a não aplicação do mesmo, se entender que o atraso é decorrente de problemas de sua infraestrutura e/ou outros problemas que envolvam seus processos internos. A reincidência de infração ao SLA em três meses seguidos, ou cinco meses alternados ao longo da vigência do contrato, enseja o rompimento contratual pelo SESI-SP e SENAI-SP, devendo a contratada imediatamente fornecer o backup de todos os dados mantidos em sua solução, não lhe cabendo nenhum pagamento adicional.

3. PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE ENSINO À DISTÂNCIA

Requisitos Gerais e Tecnológicos

3.1. Considera-se ativo o aluno que possui matrícula em algum curso vigente efetuou login no sistema ao menos uma vez no referido mês. Adicionalmente às licenças para usuários do perfil aluno, o sistema deverá permitir – sem ônus adicional ao SESI-SP e SENAI-SP - o uso de até 20% do total de quantitativo a criação de outros usuários para operação da solução. As licenças do tipo assento serão faturadas mensalmente e terão um valor único, independente do número de usuários/alunos que a ocuparam ao longo do período de faturamento.

3.1.1. Estima-se que o número de licenças a serem adquiridas no primeiro ano de contrato será em torno de 200.000 licenças referentes ao ensino regular (licença do tipo aluno ativo), podendo atingir até 300 mil, decorrente do volume variável de alunos em função de eventuais cursos ou serviços que o SESI-SP e SENAI-SP venha a oferecer na plataforma, as quais provavelmente, mas não obrigatoriamente, serão do tipo assento. Todavia, esse número é apenas uma estimativa, não obrigando o SESI-SP e SENAI-SP em adquirir o quantitativo estipulado, nem mesmo estabelecendo-o como um limite mínimo/máximo para as licenças que vierem a ser adquiridas.

3.2. O sistema deve disponibilizar todas as interfaces necessárias para a integração com demais sistemas e bases de dados do SESI-SP e SENAI-SP, tais como API, DLL, biblioteca, Web Services, rotinas proprietárias e outras documentações correlatas, a serem identificadas pela Contratada e acordadas com a equipe técnica do SESI-SP, permitindo:

3.2.1. Importar e exportar usuários e seus devidos registros na plataforma, respeitando as normas de segurança e transmissão de dados definidas pelos órgãos competentes;

3.2.2. Exportar e importar cursos e progressos de alunos; e

3.2.3. Permitir a criação automática de turmas, e vinculação de usuários as turmas, nos mais variados perfis, fazendo-se uso inclusive de *template* de turma que se encontra disponível na plataforma.

3.3. O sistema deve ter mecanismos de controle de segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, por meio do uso de senha e criptografia fortes, e que permita a administração das permissões de acesso. Deve utilizar, em todos os processos de autenticação de pessoas, no mínimo um dos seguintes métodos de autenticação:

- (i) digitação de um nome de usuário e senha secreta de acesso e/ou
- (ii) certificado digital e senha/PIN. Para alguns perfis de usuários administradores da plataforma, o sistema deve suportar duplo fator de autenticação, seja por meio de aplicativo gerador de token/pin de validação ou pelo envio de SMS, sem ônus adicional ao Sesi-SP e Senai-SP, para um celular cadastrado pelos usuários.

3.4. Realizar o LOG das atividades nele realizadas, possibilitando a sua exportação e a consequente correlação com eventos realizados na solução.

3.5. Possuir consultas e relatórios parametrizáveis pelo usuário, os quais deverão suportar a geração de relatórios nos formatos PDF e XLS.

3.6. Toda a interface de comunicação do software deverá ser em língua portuguesa, autoleitor e software de Libras. Preferencialmente a solução deve suportar os idiomas inglês e espanhol, para uma eventual necessidade do Sesi-SP e Senai-SP oferecerem cursos nestes idiomas.

3.7. Possuir mecanismo de ajuda em todos os campos do sistema de forma que recupere as informações que orientam o preenchimento correto do campo.

3.8. Possuir teste de consistência dos dados de entrada dos campos do sistema como, por exemplo, CPF, datas, campos numéricos e campos alfabéticos, assim como o bloqueio da exploração de falhas de segurança tais como SQL Injection e Cross Site Scripting (XSS) nos mesmos campos.

3.9. Garantir que os relatórios tenham a totalização a cada quebra de item e geral.

3.10. Exibir mensagens de advertência ou mensagens de aviso de erro informando ao usuário um determinado risco de executar funções e solicitando sua confirmação.

3.11. Os horários dos servidores onde a solução estará hospedada deverão ser sincronizados entre si e com o horário de Brasília, com suporte a horário de verão.

3.12. Permitir a realização de backup de todos os dados contidos no sistema e a sua devida restauração, quando necessária.

3.13. Deve permitir envio de e-mail para alunos, administradores da solução e demais usuários da solução.

3.14. Fornecer trilhas de auditoria que permitam o subsídio na apuração de processos administrativos.

3.15. A solução deve ser projetada para suportar um rápido acesso (tempo de acesso após login de no máximo 5 segundos) em 99% das requisições, garantindo toda a base de dados ao longo da vigência contratual, de modo a possibilitar o acesso ao time do Sesi-SP e Senai-SP a cadastros e seus respectivos históricos, interações, textos do fórum, mensagens, trilhas do aluno, dentre outras atividades que sejam feitas na solução.

3.16. A solução Web deve possuir versão nativa para dispositivos móveis, além de possuir design responsivo em todas as suas páginas se forem abertas em um navegador. Os dispositivos móveis devem suportar sistemas iOS e Android em suas versões mais atuais.

3.17. A solução deve possibilitar a emissão de certificados de conclusão de cursos, os quais poderão ser obtidos, juntamente com o progresso do aluno em seus cursos, por meio de API, disponibilizando dessa forma tais informações nos sistemas legados do Sesi-SP e Senai-SP, assim como internamente na solução LMS, inclusive para alunos inativos. Os certificados poderão ser personalizados pelo Sesi-SP e Senai-SP, por meio de ferramenta a ser fornecida pela Contratada, e deverão suportar a vinculação dinâmica de campos dos sistemas com campos do certificado. Por exemplo, o Sesi-SP e Senai-SP podem inserir uma máscara no certificado (e.g., #CPF) e o sistema deve entender que precisa renderizar o campo CPF do cadastro do aluno no referido certificado.

3.18. Na eventual necessidade da Contratada entender que se faz necessário múltiplas instâncias da solução EaD de modo a atender a volumetria especificada neste documento, isto não gerará ônus adicional ao Sesi-SP e Senai-SP, do mesmo modo que o acesso a tais instâncias deverá ser transparente aos usuários, por meio de login em página unificada, respeitando que cada entidade tenha sua página de login.

3.19. A solução deve possibilitar a integração com a plataforma SaaS Microsoft Office 365, de modo que seja possível fazer uso de recursos SaaS oferecidos em tal plataforma, em destaque a incorporação ao OneDrive e a gravação de vídeos e o seu armazenamento na infraestrutura do Office 365, assim como videoconferências e formação de grupos pela ferramenta Microsoft Teams.

3.20. A solução deve permitir a criação de múltiplas instâncias/contas com visões diferenciadas de acordo com o perfil dos clientes do Sesi-SP e Senai-SP, considerando regras definidas pelas instituições, sem a necessidade de duplicação ou nova versão da plataforma.

3.21. A solução deve ser totalmente acessível via dispositivos móveis, em suas versões mais recentes de IOS e Android, provendo inclusive um APP nativo e integrado, possibilitando que o Sesi-SP e Senai-SP façam customizações de identidade visual do aplicativo.

3.22. A solução deve possuir ambiente de homologação, considerando a mesma estrutura do ambiente de produção, o qual será utilizado para testes de todos os processos tecnológicos e educacionais e de experiência do usuário no ambiente virtual de aprendizagem.

3.23. A solução deve suportar os browsers disponíveis no mercado, em suas últimas versões: IE, Edge, Chrome, Firefox, Opera e Safari.

3.24. A solução deve ter interface acessível aos usuários com necessidades especiais, como recursos de ampliação das fontes, compatibilidade com leitores de tela (minimamente leitores NVDA e JAWS), navegação por teclado, identificadores coloridos, ampliação dos botões e contraste de tela. Além disso, a solução deve ser compatível com ao menos uma diretriz de acessibilidade, tais como: Nível A e Nível AA da WCAG 2.0, WebAIM, UK DDAe SENDA. A solução deve também possuir um verificador de acessibilidade embutido que permita aos administradores e designers de cursos verificar se o conteúdo criado é acessível.

3.25. Os requisitos de Segurança da Informação estão explicitados no Anexo I deste termo de referência.

Requisitos Específicos

3.26. O sistema deve possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

3.26.1. Cadastros Gerais:

a) Deve permitir o cadastro de usuários, seja por API ou tela própria de cadastro, contendo dados tais como: nome, data de nascimento, sexo, cidade de nascimento, nacionalidade, estado civil, nome dos pais, cor, logradouro residencial e comercial, profissão, CPF, telefones de contato e e-mail, categoria e subcategoria, assim como campos que façam referência aos códigos de identificação dos sistemas legados do SESI-SP, os quais serão utilizados na criação de usuários por meio de interface. Há também a necessidade que a solução faça a autenticação dos usuários fazendo-se usos de serviços Web do SESI-SP e SENAI-SP, padrão OAuth 2.0;

b) O sistema deverá possibilitar a criação de campos adicionais para armazenar informações necessárias sobre os usuários, os quais poderão receber alimentação manual (digitação) e/ou serem objetos de carga de dados ou integração sistêmica.

c) O sistema deve permitir que estrangeiros ou brasileiros sem CPF possam acessar a plataforma.

3.26.2. Ambientes, Cursos, Matrículas e Certificados

a) Deve permitir a criação de diferentes “ambientes” dentre: ensino regular, ensino superior, pós-graduação, ambiente para cursos livres e de extensão, ambiente para educação corporativa, entre outros, cada qual com a geração de cursos e turmas ilimitadas;

b) Deve permitir a criação de cursos a partir de *templates* salvos na solução ou de componentes prontos que auxiliem na criação do curso. Além disso, a criação, duplicação, movimentação, arquivamento de cursos, e as respectivas matrículas a eles vinculadas, deverão ser ações capazes de serem efetuadas por interface administrativa da solução assim como por API de integração.

c) Possibilitar que alguns cursos do Sesi-SP sejam oferecidos aos alunos na própria solução a partir de uma oferta combinada, elaborada pela equipe do Sesi-SP e Senai-SP, ou, preferencialmente, por tecnologias de machine learning para sugerir um curso a um aluno.

d) Possibilitar a emissão de certificados, assim como a sua validação por URL específica, contendo detalhes do aluno, curso, carga horária, ementa, logotipo e assinaturas, gerando o certificado em PDF, além de registrar em log dos detalhes do usuário que solicitou o certificado (data/hora de emissão, IP de origem, curso, navegador utilizado, etc.). O certificado precisa ser acessível também por tecnologia mobile e disponibilizar um código de segurança para ser validado na internet. A emissão de certificados deve suportar a assinatura eletrônica, em conformidade com a legislação vigente para certificação digital padrão ICP-Brasil.

3.26.3. Ferramentas integradas:

a) A solução deve possuir uma ferramenta integrada de **Web Conferência**, possibilitando a transmissão ao vivo, com recursos de chat, vídeo e apresentação de slides em .ppt, pptx e .pdf. Os vídeos transmitidos podem ser vídeos ao vivo (streaming) ou vídeos de outras URLs, tão como vídeos armazenados na infraestrutura do Office 365. A ferramenta de web conferência deve permitir a gravação do evento, tão como a disponibilização deste evento na página do curso. Além disso, a solução deve suportar eventos de até 300 pessoas simultâneas.

b) A solução deve possibilitar recursos de **estudar off-line**, por meio de aplicativo que deve ser compatível com iOS e Android, possibilitando que o aluno estude de forma off-line e tenha seu conteúdo e atividades sincronizadas quando vier a se conectar à Internet. O aplicativo deve ter a identidade visual do Sesi-SP e Senai-SP, e poderá ser disponibilizado nas conta Sesi-SP e Senai-SP nas lojas virtuais de aplicativo, se assim for solicitado pelo Sesi-SP e Senai-SP. É importante ressaltar que deverão ser dois aplicativos, um para o Sesi-SP e outro para o Senai-SP.

3.26.4. Funcionalidades para o Ensino à Distância

I) Além dos requisitos já apresentados, a solução deve oferecer as seguintes funcionalidades para o ensino à distância:

a) **Wiki ou atividade em colaboração:** ferramenta de construção colaborativa de textos que permita compartilhar textos com grupos, turmas, etc. (para edição e formatação de textos) sendo possível realizar download do texto concluído. Esta ferramenta deve diferenciar as contribuições, facilitando a identificação dos alunos que contribuíram no documento, seja por cores ou indicação de nome do usuário. Esta funcionalidade pode ser substituída por integração com outros softwares que permitam a construção colaborativa como, por exemplo, o MS Office 365.

- b) **Comunidades Virtuais:** recurso de interação entre Alunos, Gestores e Monitores dentro do LMS. Apresenta funcionalidades como fóruns e compartilhamento de conteúdo. As comunidades são constituídas por usuários com interesses e objetivos semelhantes e que se relacionam virtualmente. É através desta ferramenta que o gestor e os alunos poderão criar e interagir nas comunidades virtuais. As comunidades podem ser públicas ou privadas e devem permitir a moderação.
- c) **Perfil:** permite o aluno ter seu próprio espaço dentro da plataforma de aprendizagem. Neste espaço é possível visualizar nome completo, nome de exibição, preferência de idioma, biografia, foto, links de sites, serviços web registrados, métodos de contato, fuso horário e outras opções.
- d) **Fórum de Discussão:** O fórum de debates para a discussão de assuntos pertinentes aos cursos deve permitir interação em texto, áudio ou vídeo, incluindo interação por dispositivos móveis, além da possibilidade de anexar arquivos ou fazer referências a links externos. Deve permitir a opção de curtir comentários, permitindo a organização da disposição das mensagens por quantidade de curtidas ou de maneira tradicional por linha do tempo. O fórum de discussão poderá ser uma Tarefa (avaliada ou não) e deverá permitir o alinhamento a resultados e/ou competências, podendo servir como uma tarefa avaliada ou simplesmente como um fórum para discussões informais.
- e) **Chat/bate-papo:** ferramenta síncrona, destinada à troca de mensagens instantâneas. Bate-papo síncrono de texto dentro de um espaço de curso. Este recurso é um estímulo à troca de experiências entre os alunos e com docentes e tem o intuito de sanar as dúvidas dos usuários por atendimentos individualizados.
- f) **Central de mensagens (e-mail):** ferramenta destinada à comunicação entre os alunos, com recursos de Caixa de entrada, caixa de saída, Mensagens enviadas, permitindo envio de mensagem em texto, imagem, áudio, vídeo, arquivos anexados. Indicar mensagens não lidas e encaminhar mensagens para o e-mail cadastrado pelo aluno.
- g) **Quadro de Avisos/Mural:** para a publicação de recados e avisos pelos usuários gestores por turma, curso ou geral, podendo ser inseridas figuras, links de acessos automáticos, permitindo o bloqueio e desbloqueio desta funcionalidade de acordo com a necessidade do gestor.
- h) **Enquete (pesquisa de opinião):** para criar e visualizar os resultados das enquetes, por turma, curso ou geral do ambiente; permitindo saber e controlar quem já votou, e possuindo forma clara de organização, tornando fácil a localização de enquetes publicadas.
- i) **Configuração de mensagens/notificações:** as mensagens/notificações enviadas pelo sistema poderão ser configuradas de acordo com as preferências pelos

canais de comunicação e frequência das notificações, sendo possível configurar notificações por e-mail, push notifications, SMS e Twitter.

j) **Envio de mensagens em larga escala:** permite a habilitação de envio de mensagem por e-mail automaticamente quando ocorrer cadastro de aluno, efetivação de matrícula, disponibilização de arquivos na biblioteca, avaliação de tarefa, e participações no fórum, entre outras.

k) **Envio de mensagem (SMS):** permitir a integração com ferramenta de envio de SMS instantâneo, em larga escala e/ou individualmente, considerando critérios previamente definidos no LMS.

l) **Acompanhamento de navegação:** estrutura de visualização, por parte do aluno, o conteúdo acessado, situando-se sobre o que já foi realizado, em que ponto do curso parou e quais conteúdos ainda não foram acessados.

m) **Histórico:** as ferramentas chat, caixa de mensagem e esclarecimento de dúvidas deverão guardar o respectivo histórico, para que o gestor possa consultá-las.

n) **Desempenho/ histórico do aluno:** ferramenta que tem função de monitoramento do desempenho do aluno para consulta e acompanhamento durante a realização do curso. Porcentagem concluída e acessos do usuário durante o período, histórico de comunicações com professor, trabalhos enviados dentro do prazo, em atraso ou pendentes.

o) **Feedback:** geração e envio de feedback do professor/tutor sobre a atividade em formato de vídeo, áudio ou texto direto na plataforma, em área de correção da tarefa. Permite que instrutores rapidamente façam correções, utilizem protocolos de avaliação, anotações, anexem texto/áudio/vídeo de resposta para envios de tarefas de alunos, exames e outros cursos, também pelo aplicativo móvel.

p) **Publicação atividades/envio de trabalhos:** funcionalidade que permita aos alunos encaminharem arquivos diretamente via plataforma. Os envios de trabalhos podem incluir páginas web, documentos do Word, vídeos, áudio, apresentações de slides, links, e muito mais, podendo também ser realizada por dispositivos móveis.

q) **Atividades:** o sistema deve permitir a configuração de atividades objetivas e discursivas, com ou sem bloqueio de passagem para o próximo módulo do conteúdo. As atividades podem ser desenvolvidas nos mais diversos objetos de aprendizagem. Deve permitir a utilização de banco de questões com randomização de perguntas e respostas.

r) **Avaliação:** Deve possibilitar a inclusão de questionário de reação estatística (feedback) ao final de cada turma, com perguntas customizáveis via ambiente de

administração/gestão. Os questionários de reação devem ser automaticamente organizados em formato de relatórios acessados via ambiente de administração/gestão. Os relatórios de feedbacks deverão ser acessados por meio do ambiente de gestão da plataforma.

s) **Calendário:** ferramenta que permite a gestão de tarefas e eventos no ambiente virtual, com a funcionalidade "arrastar e soltar" para agendar e reagendar eventos no calendário. Deve possuir notificação automática de eventos e integração compatível com o formato iCalendar e recurso de agendamento de eventos.

t) **Gestão de turmas:** criação de turmas para os cursos e outras soluções educacionais (videoaulas, trilhas, microlearning) cadastrados no sistema, com determinação de datas de início e fim, limites de participantes, configuração de monitores e coordenadores. As turmas podem ser criadas em grupo ou uma a uma e podem, a qualquer momento, ter datas, horários, monitores (consultores, tutores ou instrutores) e coordenadores alterados. Pode ocorrer também a exclusão de turmas que não possuem participantes. Podem ser geridas as turmas por meio de sistema de gestão do Sesi-SP integrado à plataforma por meio das APIs abertas.

u) **Gestão de conteúdo:** permitir a publicação dos conteúdos de cada curso de forma manual ou a partir da criação de modelos que podem ser replicados em tempo real. Os modelos deverão permitir o bloqueio e/ou liberação de material específico do curso, envio de atualizações para os cursos conectados e modificações na data de vencimento com o objetivo de assegurar a consistência entre os programas. Os modelos de curso deverão ainda:

- i. Implantar, atualizar e manter o conteúdo em um único lugar;
- ii. Bloquear o curso ou itens de curso individuais, como tarefas e questionários para que não sejam alterados;
- iii. Distribuir e sincronizar todos os seus modelos de curso em apenas uma etapa;
- iv. Garantir que as mesmas atividades críticas de aprendizado sejam utilizadas em todos os cursos;
- v. Dar aos instrutores um ponto de partida do conteúdo do curso por meio de modelos e estruturas pré-desenhadas.

v) **Ferramenta interativa de vídeo:** o LMS precisa dispor de uma ferramenta que possibilite comentários minuto a minuto, discussões, inserção de perguntas diretamente no vídeo, acompanhamento do tempo de permanência e/ou evasão do usuário durante a exibição do vídeo, uso, extração e edição de legendas, recursos de captura de tela para criação de vídeos tutoriais de utilização de sistemas internos da instituição.

w) **Ferramentas de Trilhas de aprendizagem individualizadas:** ferramenta baseada em competência que permita a criação de caminhos de aprendizagem individualizados, ramificados, personalizando o engajamento dos alunos e por meio

da apresentação de conteúdo mais aderente ao perfil de cada aluno quais alunos podem precisar de ajuda adicional.

x) Criação de percursos de aprendizagem baseados nos resultados de uma tarefa ou atividade avaliativa de um aluno.

y) Entrega de diferentes opções de materiais e atividades com base nas pontuações dos alunos.

z) **Ajuda:** instruções para utilização do sistema (Acesso, matrícula, cancelamento de matrícula, central de ajuda, todas as funcionalidades existentes e a forma de utilização destas), na visão do aluno e do gestor, por meio de tutorial.

aa) **FAQ:** ferramenta que possibilite a criação de perguntas frequentes, inserção de links externos de perguntas frequentes, busca nos guias de acesso da ferramenta ou consulta à secretaria, professor ou tutor.

bb) **Gestão de usuários:** gerenciar os cadastros de monitores, coordenadores e gestores, permitindo a classificação diferenciada dos usuários através de predeterminação de perfis e segmentos. Criação de perfis e segmentos diferenciados para atribuição de permissões e bloqueios.

cc) **Criação de perfis:** segmentação de perfis que permitam atribuir acessos e permissões para cada perfil. Possibilidade de criar novos perfis customizados e que permita a segmentação/classificação do aluno com base nos dados de cadastro oriundo de sistema externo (ex.: Sistema de Gestão, e-Commerce ou Portal de Acesso). Esta segmentação obedecerá à regra de negócio definida pelo SESI-SP e pelo SENAI-SP no início do contrato. O processo de criação de perfil de acesso e permissões deverá:

- i. Criar e administrar cadastro de usuários do Ambiente Virtual de Aprendizagem.
- ii. Permitir a criação de funções e permissões de usuário personalizadas que se encaixam na hierarquia do SESI-SP e SENAI-SP.
- iii. As funções do usuário poderão ser criadas no nível global e no nível do curso.
- iv. As funções do usuário poderão ser atualizadas a qualquer momento.
- v. Possuir um alto nível de granularidade de permissionamento para cada perfil definido.
- vi. Permitir ainda os cadastros de alunos e respectivos perfis em lote por meio de planilha .CSV ou base equivalente, inclusive por API.

dd) **Emissão de Certificados:** Emitir certificados para consulta ou impressão por parte do aluno. Disponibilizar certificado de conclusão para cada um dos cursos, soluções e programas de aprendizagem com logotipo do SESI-SP e SENAI-SP, dependendo do ambiente, e outros logotipos de clientes do SESI-SP e do SENAI-

SP, e texto em formato de papel A4 centralizado proporcional ao tamanho da folha. Permitir visualização (configuração) do certificado de conclusão de curso, com possibilidade de alternância de assinatura do responsável de acordo com o perfil do aluno ou do cadastro da solução educacional, conforme sinalização prévia do Sesi-SP e do SENAI-SP. Realizar download, por parte dos alunos, do certificado de conclusão em formato PDF.

ee) **Relatórios e BI:** A solução deve oferecer a possibilidade de gerar relatórios customizados por meio do acesso direto a todos os dados gerados na plataforma, e a consequente possibilidade de extração e criação de relatórios gerenciais utilizando ferramentas de Business Intelligence (BI). Minimamente, deverão ser disponibilizados os seguintes relatórios:

- i. Alunos sem nenhum envio: relatório de todos os alunos inscritos em um curso em um dado período que não enviaram uma tarefa entre um intervalo de datas em um curso.
- ii. Armazenamento do Curso: Este relatório mostra todos os cursos para um determinado período.
- iii. Competência do Aluno: Este relatório mostra os resultados do aprendizado para todos os alunos.
- iv. Cursos excluídos: Este relatório mostra todos os cursos para um dado período que foi excluído nos últimos 30 dias.
- v. Cursos não publicados: Este relatório mostra todos os cursos para um dado período que não estão publicados.
- vi. Cursos não utilizados: Relatório de todos os cursos que não têm nenhum dos seguintes itens: tarefas, anúncios, discussões, arquivos, módulos, páginas ou testes.
- vii. Exportação de Notas: Este relatório mostra as notas do período de avaliação (e notas gerais do curso) para cada estudante inscrito em um dado período.
- viii. Exportação para Sistema de Gestão: Este relatório deverá exportar todos os arquivos necessários para Usuários, Contas, Períodos, Cursos, Seções, Matrículas, Grupos, Associações de Grupo e Lista Cruzada para um sistema de Gestão importar em suas respectivas categorias.
- ix. Exportação de notas: Este relatório deverá mostrar os resultados de nota final do aluno de todos os alunos em um dado período.
- x. Exportação de resultado: Este relatório deverá mostrar todos os resultados da aprendizagem existentes dentro da plataforma.
- xi. Resultados de saída: Este relatório deverá mostrar os resultados do aprendizado para todos os alunos.
- xii. Envios de Alunos: Este é um relatório de todos os alunos matriculados em um curso em um determinado período que enviou uma tarefa.
- xiii. Zero atividade: Este relatório mostra todos os estudantes inscritos em qualquer curso em um dado período sem atividade.
- xiv. Última Atividade de Inscrição: Este relatório mostra a última atividade nas matrículas de um usuário.
- xv. Último acesso do usuário: Este relatório mostra o último login para usuários ativos.

4. Prazos e Qualidade do Serviço

4.1. O prazo de vigência contratual será de 12 (doze) meses.

4.2. O prazo acima estipulado inicia-se a partir da data indicada no contrato, podendo ser prorrogado por períodos sucessivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, se do interesse das partes e mediante elaboração de competente termo aditivo.

4.3. Em um período inicial de 60 (sessenta) dias corridos, a contratada deverá desenvolver as atividades de migração de dados e de integração sistêmica com os sistemas do SESI-SP e do SENAI-SP.

4.4. O pagamento mensal das licenças se dará apenas após o período acima estipulado, item 4.3, devendo a solução estar devidamente integrada aos sistemas do SESI-SP e SENAI-SP.

4.5. A solução deverá apresentar disponibilidade mínima de 99.9%, devendo a contratada apresentar relatório gerencial de disponibilidade a cada faturamento. Na hipótese de descumprimento deste percentual, poderá haver glosa de 0,1% no valor da fatura, a cada hora adicional de indisponibilidade no mês em questão, até o limite de 20% no valor da fatura.

5. Hospedagem da solução

5.1. A Contratada deverá prover, dentro do escopo do contrato, serviços de acesso à Internet, suporte a sistemas operacionais, armazenamento, backup, rede e segurança lógica, de forma a possibilitar a transferência de aplicações e dados para o ambiente em Datacenter de sua responsabilidade, a partir da operacionalização das funcionalidades do software pelos usuários do SESI-SP e do SENAI-SP, assegurando a disponibilidade dos serviços, confiabilidade e confidencialidade dos dados.

5.2. A Contratada deverá administrar as informações depositadas nas bases de dados da solução, zelando pela integridade e confidencialidade das mesmas, mantendo corpo técnico qualificado de sorte a assegurar os padrões de qualidade exigidos e para atuar de forma efetiva nas situações emergenciais.

6. Obrigações da Contratada

6.1. No caso de renovação do contrato anual, respeitado o limite de 60 meses, fornecer as bases de dados em formato definido pelo SESI-SP e SENAI-SP e seu respectivo dicionário de dados.

6.2. Assumir integral responsabilidade por eventuais danos decorrentes dos serviços prestados, providenciando sua imediata reparação, isentando o SESI-SP e SENAI-SP de quaisquer implicações e responsabilidades (exceto nas situações que não possam ser imputadas à Contratada).

6.3. Prestar os serviços objeto deste Memorial Descritivo por meio de profissionais especializados, treinados e qualificados, de modo a absorver as demandas do SESI-SP e do SENAI-SP, responsabilizando-se por todos os encargos trabalhistas, fiscais e previdenciários relativos aos seus funcionários, ou terceiros a seu serviço, inclusive com transporte, estadia e alimentação, isentando o SESI-SP e o SENAI-SP de quaisquer ônus.

6.4. Indicar coordenador/responsável técnico, sócio, membro ou empregado da Contratada, em nível gerencial, que exercerá a função de seu representante, na gestão do contrato, participando das reuniões periódicas de acompanhamento dos serviços, elaborando relatórios e demais documentos inerentes à execução do ajuste e propondo a melhoria contínua das atividades, entre outras ações, de sorte a propor correções e ajustes se pertinentes.

6.5. Guardar sigilo dos dados a que tiver acesso ou que vierem a ser compartilhados, bem como sobre os produtos de propriedade do SESI-SP e do SENAI-SP, além daqueles processados e gerados no ambiente físico da Contratada, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do Contratante, os quais não podem ser cedidos, copiados, reproduzidos, publicados, divulgados de nenhuma forma, nem colocados à disposição direta ou indiretamente, locados ou vendidos a terceiros.

6.5.1. Por ocasião da assinatura do instrumento contratual, a Contratada deverá também firmar o Termo Confidencialidade, conforme, Anexos 2 e 3, e obedecer às normas e procedimentos complementares da Política de Segurança da Informação do SESI-SP e SENAI-SP.

6.6. Responsabilizar-se pelos danos financeiros ou de imagem causados diretamente ao SESI-SP, SENAI-SP ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pelo SESI-SP e SENAI-SP.

6.7. Apresentar, quando solicitado, a licença de uso ou certificação de posse de todos os equipamentos e softwares de sua propriedade que serão empregados na prestação dos serviços, não cabendo ao SESI-SP e SENAI-SP quaisquer ônus decorrentes do uso indevido de equipamentos e softwares pela equipe técnica da Contratada.

6.8. Capacitar os profissionais do SESI-SP e do SENAI-SP, responsáveis pela operacionalização e utilização dos recursos da solução fornecida pela Contratada. O SESI-SP e o SENAI-SP irão verificar a necessidade do treinamento ser realizado remotamente ou de maneira presencial, em sua sede.

6.9. Fornecer ao SESI-SP e ao SENAI-SP os manuais de operacionalização e utilização do sistema fornecido, escritos em língua portuguesa – Brasil, com caracteres de tipo e tamanho que possibilitem a melhor legibilidade.

6.10. Responsabilizar-se junto ao SESI-SP e SENAI-SP pelo suporte técnico do sistema.

6.11. Disponibilizar ferramenta de Service Desk para atendimento das solicitações de suporte e acompanhamento de chamados e nota de avaliação do suporte prestado para acompanhamento.

6.12. Quando do término da execução contratual, a contratada deverá disponibilizar, no prazo de cinco dias úteis antes da última data da execução contratual, os prontuários eletrônicos mantidos na solução, em formato interoperável com outras soluções do mercado, além de modelo da base de dados (dicionário de dados e modelo entidade relacionamento) e a base de dados do sistema (dump de base de dados).

7. Obrigações do SESI-SP e do SENAI-SP

7.1. Responsabilizar-se pela operacionalização e utilização adequada dos serviços e sistemas fornecidos pela Contratada.

7.2. Realizar auditoria periódica (no mínimo semestral) junto à Contratada para verificação do andamento dos serviços bem como do atendimento aos requisitos contratados entre as partes.

7.3. Avaliar mensalmente o atendimento aos acordos de níveis de serviços estipulados, mediante análise do relatório mensal de performance elaborado pela Contratada.

ANEXOS:	
ANEXO I	REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
ANEXO II	TERMOS DE CONFIDENCIALIDADE

REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**I. Requisitos de segurança na camada da aplicação**

1. A plataforma deverá conter Termo de Uso de Usuário Final, contendo as informações sobre os serviços prestados, condições de uso, privacidade, coleta e processamento de dados pessoais e sensíveis, refletindo diretrizes definidas pelo SESI-SP e SENAI-SP.
2. O sistema deverá possuir processo de exclusão dos dados (pessoais ou sensíveis) coletados a pedido do cliente e em alinhamento com regras estabelecidas pelo SESI-SP e SENAI-SP. Ressalvo nos casos que a lei exige a guarda obrigatória.
3. A arquitetura de sistema deverá ser concebida ao menos em duas camadas, separando a camada de dados da camada de front-end. A camada de *front-end* é entregue de modo que o usuário não consiga identificar qual linguagem o sistema foi desenvolvido
4. Deverá ser feita sanitização de entrada de dados em todos os campos. O código deverá ser escrito conforme melhores práticas da OWASP (Open Web Application Security Project).
5. A aplicação deverá registrar informações sobre quem se conectou na aplicação, bem como quem fez o que e quando. Os registros deverão ser armazenados por 6 meses. Quem (Credencial e IP), quando (dia/hora/minutos padrão UTC), o que foi acessado (sistema/banco/tabela/registro) e o tipo de transação (remoção/modificação/leitura).
6. A aplicação deverá possibilitar a implantação de políticas de senha, conforme seguem:
 - a) Após 5 (cinco) tentativas inválidas de autenticação nos sistemas, o perfil deve ser bloqueado.
 - b) A reutilização de senhas obedecerá ao ciclo mínimo de 2(duas) trocas, ou seja, as últimas duas senhas não poderão ser reutilizadas.
 - c) As senhas deverão ter no mínimo 8 dígitos.
 - d) Na criação ou troca de senhas, devem ser adotadas senhas fortes.
 - e) A aplicação deverá possuir mecanismo de duplo fator e autenticação, compatível com o Office 365.
7. O sistema deverá possuir a capacidade de enviar e-mail utilizando API ou diretamente na aplicação, contemplando mecanismo de autenticação. Não poderá utilizar “SMTP Relay”.
8. Todas funcionalidades do sistema deverão operar sem a necessidade do *parent path* habilitado.
9. O sistema não deverá possuir “*Maintenance Hook*”.

II. Requisitos gerais de Segurança da Informação para Provedor de Nuvem

10. Caso a solução seja hospedada em provedores de nuvem, os envolvidos deverão no mínimo, possuir as certificações de conformidade com as seguintes normas:
- a) ISO 27.017 - Código de prática para controles de segurança da informação com base ABNT NBR ISO/IEC 27.002 para serviços em nuvem.
 - b) ISO 27.018 - Código de prática para proteção de informações de identificação pessoal (PII) em nuvens públicas que atuam como processadores de PII.

III. Hospedagem das aplicações em Nuvem ou Datacenter

11. O provedor de Nuvem ou Datacenter não deverá hospedar dados em países cujo acesso aos mesmos pode ser feito pelo governo local sem a necessidade de autorização do proprietário ou mandado judicial.
12. No contrato de prestação de serviços não poderá conter uma cláusula explícita apontando o provedor de Nuvem ou Datacenter como dono da informação.
13. Somente poderão ser contratados provedores de nuvens cujo o contrato especifique foro Brasileiro para resolução de questões judiciais.
14. O provedor de Nuvem ou Datacenter deve ter certificações reconhecidas no mercado que ateste suas premissas básicas de segurança: climatização, controle de acesso, sistema de combate ao incêndio a gás F-200, cabeamento estruturado, instalações e proteções elétricas adequadas e demais boas práticas de mercado.
15. O provedor de serviço de Nuvem ou Datacenter deverá utilizar ferramenta de backup, que possibilite a implementação da política de retenção abaixo, bem como o download de todos os dados nela armazenados. Política de retenção:
- a) Diário: últimos 5 dias;
 - b) Semanal: últimas 5 semanas;
 - c) Mensal: últimos 12 meses;
 - d) Anual: últimos 5 anos.
16. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possibilitar o controle e gerenciamento de portas de comunicação do protocolo de rede TCP/IP.
17. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possuir serviço de Antivírus para os ativos de informação nas nuvens.
18. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possuir serviço de IPS (Intrusion Prevention System) para os ativos de informação nas nuvens.

19. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possuir serviço de WAF (Web Application Firewall) baseado no padrão OASP versão 3 ou superior, para os ativos de informação nas nuvens.
20. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possuir serviço contra-ataques de negação de serviço distribuído.
21. O provedor do serviço de Nuvem ou Datacenter deverá apresentar relatórios mensais cobrindo os principais pontos sobre o serviço, como ataques bloqueados, disponibilidade do ambiente e demais pontos relevantes conforme escopo do contrato.
22. Somente responsável pela implantação, administração ou seus superiores, indicados pelo Sesi-SP e Senai-SP, poderão autorizar a inclusão de uma conta com “privilegios administrativos” na plataforma.
23. A plataforma deverá permitir ao Sesi-SP e Senai-SP a utilização de scanner de vulnerabilidade não intrusivo, tendo como principal objetivo identificação vulnerabilidades na aplicação.
24. A concessão de acessos deve obedecer ao critério de menor privilégio, no qual os usuários têm acesso somente aos recursos da informação imprescindíveis ao pleno desempenho de suas atividades.
25. Todos os dados deverão ser armazenados em locais criptografados, sejam volumes/discos/blobs/backup, de forma que não possam ser recuperados posteriormente, por meio de técnicas de *recovery* de dados.

IV. Direitos de Propriedade da Base de Dados

26. Toda informação gerada ou transformada pelas Contratantes nos recursos computacionais da Contratada é de propriedade única e exclusiva do Sesi-SP e Senai-SP.
27. No encerramento do contrato a Contratada deverá entregar todas as informações de propriedade das Contratantes em meio eletrônico, em formato a ser definido pelo Sesi-SP e Senai-SP, tais como scripts, configurações, procedimentos, relatórios de melhoria de serviço e acompanhamento de ações realizadas na vigência do contrato, de modo a permitir a correta migração dos serviços para outro ambiente de infraestrutura de Cloud Computing.
28. Toda a base de dados de soluções de Atendimento Técnico, contendo todos os históricos e procedimentos deverão ser disponibilizados pela Contratada às Contratantes em formato padrão e com a sua estrutura de dados.
29. Ao término do contrato todos os dados deverão ser excluídos, das plataformas da Contratada.

V. Sigilo das Informações

A Contratada se compromete a:

30. Guardar sigilo dos dados a que tiver acesso ou que vierem a ser compartilhados, bem como sobre os produtos de propriedade das Contratantes, além daqueles processados e gerados no ambiente físico da Contratada, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do SESI-SP e SENAI-SP, os quais não podem ser cedidos, copiados, reproduzidos, publicados, divulgados de nenhuma forma, nem colocados à disposição direta ou indiretamente, locados ou vendidos a terceiros, mesmo após o encerramento do contrato, consoante o quanto contido no Termo de Confidencialidade a ser firmado pelas partes em conjunto com o instrumento contratual.

31. Não utilizar a marca das Contratantes ou qualquer material desenvolvido pelo SESI-SP e SENAI-SP para seus produtos e programas, assim como os dados dos clientes a que tenha acesso no decorrer das atividades inerentes ao contrato, em ações desenvolvidas pela Contratada fora do âmbito de atuação do contrato.

32. Tratar em caráter de estrita confidencialidade todas as informações a que tenha acesso em função do contrato, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro.

33. Manter, por si, por seus prepostos e contratados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos em decorrência do contrato.

34. Todas as informações veiculadas e armazenadas e/ou trafegadas nos recursos computacionais envolvidos na presente contratação, devem ser tratadas com absoluta reserva em qualquer condição e não podem ser divulgadas ou dadas a conhecer a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios funcionários, estagiários, terceiros ou parceiros das Contratantes, sem a autorização destes.

VI. Requisitos Gerais de Segurança da Informação

35. A Contratada deverá, juntamente com seu projeto de implantação, apresentar ao SESI-SP e SENAI-SP documento contendo sua Política de Segurança da Informação conforme solicitado a seguir.

36. A Política de Segurança da Informação da Contratada deverá estar alinhada com aquela adotada pelas Contratantes e abordar no mínimo os aspectos relacionados abaixo:

- a. Responsabilidades associadas a acesso, gestão e guarda de informações, estabelecidas para os profissionais integrantes dos seus quadros ou terceiros;
- b. Cumprimento irrestrito da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/18) e possuir conformidade com a GDPR (General Data Protection Regulation);

- c. Sempre que possível, recomendado ou solicitado pela contratante, implementar o uso de criptografia e/ou certificados digitais para operação ou gerenciamento do ambiente;
- d. Emprego de equipamento de firewall, em suas instalações, com suporte a VPN/IPSEC, utilizando apenas algoritmos criptográficos classificados como "uso aceitável" pelo NIST (National Institute of Standard Technology), definindo as fronteiras físicas e lógicas entre as redes das Contratantes e da Contratada e outros acessos necessários à prestação dos serviços, bem como solução de software de prevenção de intrusão (IPS) para o ambiente;
- e. Utilização de softwares antivírus e de proteção a ameaças avançadas, em todos os equipamentos das suas instalações, capazes de detectar e remover vírus, cavalos de troia, worms e ameaças correlatas, com atualizações frequentes e automáticas das vacinas e novas versões contemplando todos os servidores e estações de rede. Essa solução deverá ter capacidade e performance compatível com aquela instalada e em operação no ambiente das Contratantes;
- f. A Contratada deverá permitir às Contratantes o acesso local ou remoto aos seus sistemas, assim como a todo e qualquer equipamento disponibilizado na prestação dos serviços, bem como aos ambientes físicos com controle de acesso, para fins de auditoria em segurança;
- g. Deverão ser adotados procedimentos de acesso seguro ambiente, permitindo inclusive a autenticação forte e utilização de múltiplos fatores de autenticação, bem como a aplicação de certificados digitais e técnicas criptográficas para armazenamento de dados.

X-X-X



TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, em que são partes, de um lado, o **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI**, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o n.º 03.779.133/0001-04, doravante simplesmente denominado **SESI-SP**, com sede nesta Capital, na Avenida Paulista n.º 1313, 3º andar, Bairro Bela Vista, e representado por seu Gerente Sênior de Tecnologia da Informação, e, de outro lado, a _____, inscrita no CNPJ sob n.º _____, com sede na _____ n.º _____, Bairro _____, CEP _____, na cidade de _____, Estado de _____, aqui representada em conformidade com seus atos constitutivos, e neste instrumento designada **EMPRESA**;

Considerando que:

- (a) a segurança e/ou proteção da informação é aqui caracterizada pela preservação da: **CONFIDENCIALIDADE** (garantia de que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas a terem acesso), **INTEGRIDADE** (salvaguarda da exatidão e completeza da informação e dos métodos de processamento), e **DISPONIBILIDADE** (garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos ativos correspondentes sempre que necessário); e,
- (b) o **SESI-SP** e a **EMPRESA** resolvem firmar o presente instrumento, doravante denominado de “TERMO DE CONFIDENCIALIDADE”, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

- 1.1 São consideradas informações confidenciais, portanto, protegidas pelo presente termo, todos os dados de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica e financeira, bem como toda e qualquer informação que venha a ser “trocada” entre as partes, salvo aquelas cuja confidencialidade seja expressamente afastada.
- 1.2 A forma através da qual suceder a troca ou o acesso às informações classificadas é irrelevante para os efeitos deste acordo, sendo que os documentos impressos, manuscritos, *fac-símiles*, *laser-discs*, *pendrives*, disquetes ou qualquer outro meio onde estejam armazenados dados confidenciais, devem ser mantidos em local seguro (com acesso restrito) e destruídos ou devolvidos à proprietária da informação, após sua devida utilização, conforme orientação fornecida por esta última.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA

- 2.1 A **EMPRESA** compromete-se por todos aqueles que por seu intermédio venham a tomar conhecimento de informações confidenciais do **SESI-SP**, a manter o mais absoluto sigilo, limitando a utilização dos dados disponibilizados às estritas necessidades da negociação, contrato ou similar, não utilizando, em hipótese alguma, tais informações em proveito próprio ou alheio.
- 2.2. Fica a **EMPRESA** expressamente proibida de transferir a terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações classificadas a que tenha tido acesso, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa física ou jurídica e para nenhuma outra finalidade que não seja a consecução de seus objetivos conjuntos com o **SESI-SP**.
- 2.3. Obriga-se a **EMPRESA** a adotar todas as cautelas possíveis, no sentido de restringir o acesso às informações confidenciais em seu poder e impedir sua indevida divulgação ou utilização, valendo-se de ações destinadas a evitar o “vazamento” das informações classificadas.



- 2.4. As informações confidenciais que venham a ser confiadas à **EMPRESA** somente poderão ser repassadas aos administradores, prepostos e terceiros diretamente envolvidos no processo e cujo acesso seja indispensável para consecução da transação, negociação ou contratação em curso, sendo estes advertidos do caráter sigiloso das informações, e ficando a **EMPRESA** expressamente responsável em caso de quebra na integridade e sigilo destes dados.
- 2.5. É vedado à **EMPRESA**, em qualquer hipótese, manter em seu poder após sua utilização, documento ou qualquer outro meio onde as informações confidenciais do **SESI-SP** estejam consignadas, ficando expressamente proibida a extração de cópias, reproduções, *backup* ou outro meio de armazenamento de dados.
- 2.6. A **EMPRESA** compromete-se a contatar a proprietária da informação confidencial, caso eventualmente perceba a necessidade de repassar a terceiros, informação classificada, ainda que o repasse seja de apenas parte da informação, oportunidade em que deverá ser firmado, se for do interesse da proprietária, outro termo de confidencialidade obrigando a totalidade das partes.
- 2.7. A **EMPRESA** deverá comunicar o extravio, perda ou violação de qualquer informação confidencial, não ficando responsável nem sendo considerada violação ao presente acordo no caso da informação confidencial ser divulgada em razão de ato ou fato ao qual a **EMPRESA** ou qualquer de seus empregados, prepostos e/ou colaboradores que for divulgada em decorrência de fatos que tenham ocorrido em razão de caso fortuito e/ou força maior.
- 2.8. Se por decisão judicial a **EMPRESA** for obrigada a revelar informação ou dado que venha, ainda que indiretamente, a expor informação confidencial do **SESI-SP**, este deverá ser previamente comunicado.
- 2.9. Não serão consideradas informações confidenciais aquelas que sejam do prévio conhecimento da **EMPRESA**, de conhecimento público ou que venham a se tornar públicas por expressa vontade da proprietária da informação.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS INFORMAÇÕES CONJUGADAS

Na hipótese de surgirem informações relevantes da própria relação entre as partes, ou seja, se as informações confidenciais do **SESI-SP** forem conjugadas com outros dados confidenciais da **EMPRESA**, estas serão consideradas informações classificadas de propriedade conjunta do **SESI-SP**, sendo que sua divulgação e utilização somente sucederão mediante prévia e expressa autorização de ambas as partes.

CLÁUSULA QUARTA - DA UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

- 4.1. Nos precisos termos da cláusula primeira, o presente termo tem por objeto principal possibilitar à **EMPRESA** o acesso a informações confidenciais do **SESI-SP**, indispensáveis para a realização de negociação ou transação comercial, sem importar, contudo, em qualquer transferência ou cessão de informações.
- 4.2. As informações confidenciais são utilizáveis única e exclusivamente por seu proprietário, não autorizando o presente instrumento, seu uso pela **EMPRESA**, a não ser para a fiel execução de negociação, contrato ou qualquer outra transação que envolva o proprietário da informação.
- 4.3. Os direitos resultantes das informações confidenciais ou de seu emprego, bem como qualquer outro direito relativo à propriedade dessas informações também não se transferem através do presente.



CLÁUSULA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 5.1 Os empregados/prepostos da **EMPRESA** se comprometem a conhecer, observar e agir em conformidade com as Políticas de Segurança da Informação do **SESI-SP** e/ou outras diretrizes, normas, instruções de trabalho e procedimentos relacionados, protegendo e preservando a integridade e confidencialidade de todos os dados e informações dos quais tome conhecimento ou utilize no exercício das suas funções, que serão tidos como sigilo profissional, inclusive após a cessação das suas atividades no **SESI-SP**; estando cientes de que o desrespeito às diretrizes, normas e procedimentos relacionados com a segurança da informação e outras normas e procedimentos do **SESI-SP** de que tenha sido dado conhecimento durante o exercício das suas funções, constitui *Violação de Segurança da Informação* e que, em caso de desrespeita-las, ficarão sujeitos às sanções previstas em lei e normas externas.
- 5.2 A existência e o conteúdo deste **Termo de Confidencialidade**, bem como a execução das atividades dos empregados da **EMPRESA** a serviço do **SESI-SP** não poderão ser reveladas a terceiros.
- 5.3 A seleção das informações confidenciais, a serem disponibilizadas para os empregados da **EMPRESA** será de exclusivo critério do **SESI-SP**.
- 5.4 Fica expressamente entendido que ao revelar as informações confidenciais para a **EMPRESA**, o **SESI-SP** não estará concedendo qualquer tipo de licença, expressa ou implícita, nem transferindo direitos de qualquer espécie sobre tais informações.
- 5.5. As partes, no âmbito das relações de trabalho que mantêm com seus empregados e/ou prepostos, e nos limites e na proporção de suas responsabilidades, inclusive as de natureza tributária, responderão por todas as obrigações sociais, fiscais, parafiscais, trabalhistas, inclusive de previsão em normas coletivas das categorias, previdenciárias e sanitárias, que incidam ou venham a incidir sobre este Termo e; sobre os serviços eventualmente contratados, com terceiros, aí incluídas as relativas a acidentes de trabalho. Responderão, também, nas esferas civil e trabalhista pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução das atividades objeto deste Termo, suportando os ônus decorrentes de quaisquer danos, materiais e/ou morais, que os mesmos venham a causar aos bens e às pessoas.

CLÁUSULA SEXTA - DA DURAÇÃO

- 6.1 O acordo vigorará pelo período de 05 (cinco) anos contados da data de sua assinatura ou até o término do contrato que porventura venha a ser celebrado entre as partes, relacionado com o propósito deste acordo, podendo ser terminado, a qualquer tempo durante a sua vigência, por mútuo acordo entre as partes ou após notificação por escrito de uma parte à outra.
- 6.2 O término do acordo não desobriga as partes quanto às obrigações de confidencialidade aqui estipuladas anteriormente à efetiva data de seu encerramento, devendo a **EMPRESA** manter sigilo sobre as informações confidenciais recebidos por 5 (cinco) anos após sua recepção.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

- 7.1 A inobservância do dever de confidencialidade ora firmado e de qualquer das disposições deste instrumento é motivo relevante para o encerramento de toda e qualquer relação comercial existente entre as partes e a parte culpada será obrigada a ressarcir perdas e danos que venham a ocorrer à outra parte.
- 7.2 A **EMPRESA** será considerada infratora nos termos da legislação civil e criminal, na hipótese em que o sigilo da informação seja violado por qualquer pessoa a ela vinculada ou que tenha, por seu intermédio, obtido acesso às informações, exceto nos casos de caso fortuito e/ou força maior, se assim apurado.



CLÁUSULA OITAVA - DA REPRESENTAÇÃO DAS PARTES

As partes declaram neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, estando cientes de que a falsidade na prestação desta informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos, sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Fica eleito como Foro competente para dirimir eventuais dúvidas decorrentes do presente Termo de Confidencialidade, o estabelecido no art. 47 do Novo Código de Processo Civil Brasileiro, com a exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justas e convencionadas, assinam as partes o presente Termo de Confidencialidade em 2 (duas) vias de igual teor e para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, ____ de _____ de _____.

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI
Departamento Regional de São Paulo

.....
Gerente Sênior de Tecnologia da Informação

CONTRATADA

Representante(s) legal(is)

Nome:

CPF:

Cargo:

Testemunhas:

Nome:

RG nº:

Nome:

RG nº:



TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, em que são partes, de um lado, o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI**, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o n.º 03.774.819/0001-02, doravante simplesmente denominado **SENAI-SP**, com sede nesta Capital, na Avenida Paulista n.º 1313, 3º andar, Bairro Bela Vista, e representado por seu Gerente Sênior de Tecnologia da Informação, e, de outro lado, a _____, inscrita no CNPJ sob n.º _____, com sede _____, n.º _____ Bairro _____, CEP _____, na cidade de _____, Estado de _____, aqui representada em conformidade com seus atos constitutivos, e neste instrumento designada **EMPRESA**;

Considerando que:

- (a) a segurança e/ou proteção da informação é aqui caracterizada pela preservação da: **CONFIDENCIALIDADE** (garantia de que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas a terem acesso), **INTEGRIDADE** (salvaguarda da exatidão e completeza da informação e dos métodos de processamento), e **DISPONIBILIDADE** (garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos ativos correspondentes sempre que necessário); e,
- (b) o **SENAI-SP** e a **EMPRESA** resolvem firmar o presente instrumento, doravante denominado de “TERMO DE CONFIDENCIALIDADE”, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

- 1.1 São consideradas informações confidenciais, portanto, protegidas pelo presente termo, todos os dados de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica e financeira, bem como toda e qualquer informação que venha a ser “trocada” entre as partes, salvo aquelas cuja confidencialidade seja expressamente afastada.
- 1.2 A forma através da qual suceder a troca ou o acesso às informações classificadas é irrelevante para os efeitos deste acordo, sendo que os documentos impressos, manuscritos, *fac-símiles*, *laser-discs*, *pendrives*, disquetes ou qualquer outro meio onde estejam armazenados dados confidenciais, devem ser mantidos em local seguro (com acesso restrito) e destruídos ou devolvidos à proprietária da informação, após sua devida utilização, conforme orientação fornecida por esta última.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA

- 2.1 A **EMPRESA** compromete-se por todos aqueles que por seu intermédio venham a tomar conhecimento de informações confidenciais do **SENAI-SP**, a manter o mais absoluto sigilo, limitando a utilização dos dados disponibilizados às estritas necessidades da negociação, contrato ou similar, não utilizando, em hipótese alguma, tais informações em proveito próprio ou alheio.
- 2.2. Fica a **EMPRESA** expressamente proibida de transferir a terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações classificadas a que tenha tido acesso, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa física ou jurídica e para nenhuma outra finalidade que não seja a consecução de seus objetivos conjuntos com o **SENAI-SP**.
- 2.3. Obriga-se a **EMPRESA** a adotar todas as cautelas possíveis, no sentido de restringir o acesso às informações confidenciais em seu poder e impedir sua indevida divulgação ou utilização, valendo-se de ações destinadas a evitar o “vazamento” das informações classificadas.



- 2.4. As informações confidenciais que venham a ser confiadas à **EMPRESA** somente poderão ser repassadas aos administradores, prepostos e terceiros diretamente envolvidos no processo e cujo acesso seja indispensável para consecução da transação, negociação ou contratação em curso, sendo estes advertidos do caráter sigiloso das informações, e ficando a **EMPRESA** expressamente responsável em caso de quebra na integridade e sigilo destes dados.
- 2.5. É vedado à **EMPRESA**, em qualquer hipótese, manter em seu poder após sua utilização, documento ou qualquer outro meio onde as informações confidenciais do **SENAI-SP** estejam consignadas, ficando expressamente proibida a extração de cópias, reproduções, *backup* ou outro meio de armazenamento de dados.
- 2.6. A **EMPRESA** compromete-se a contatar a proprietária da informação confidencial, caso eventualmente perceba a necessidade de repassar a terceiros, informação classificada, ainda que o repasse seja de apenas parte da informação, oportunidade em que deverá ser firmado, se for do interesse da proprietária, outro termo de confidencialidade obrigando a totalidade das partes.
- 2.7. A **EMPRESA** deverá comunicar o extravio, perda ou violação de qualquer informação confidencial, não ficando responsável nem sendo considerada violação ao presente acordo no caso da informação confidencial ser divulgada em razão de ato ou fato ao qual a **EMPRESA** ou qualquer de seus empregados, prepostos e/ou colaboradores que for divulgada em decorrência de fatos que tenham ocorrido em razão de caso fortuito e/ou força maior.
- 2.8. Se por decisão judicial a **EMPRESA** for obrigada a revelar informação ou dado que venha, ainda que indiretamente, a expor informação confidencial do **SENAI-SP**, este deverá ser previamente comunicado.
- 2.9. Não serão consideradas informações confidenciais aquelas que sejam do prévio conhecimento da **EMPRESA**, de conhecimento público ou que venham a se tornar públicas por expressa vontade da proprietária da informação.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS INFORMAÇÕES CONJUGADAS

Na hipótese de surgirem informações relevantes da própria relação entre as partes, ou seja, se as informações confidenciais do **SENAI-SP** forem conjugadas com outros dados confidenciais da **EMPRESA**, estas serão consideradas informações classificadas de propriedade conjunta do **SENAI-SP**, sendo que sua divulgação e utilização somente sucederão mediante prévia e expressa autorização de ambas as partes.

CLÁUSULA QUARTA - DA UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

- 4.1. Nos precisos termos da cláusula primeira, o presente termo tem por objeto principal possibilitar à **EMPRESA** o acesso a informações confidenciais do **SENAI-SP**, indispensáveis para a realização de negociação ou transação comercial, sem importar, contudo, em qualquer transferência ou cessão de informações.
- 4.2. As informações confidenciais são utilizáveis única e exclusivamente por seu proprietário, não autorizando o presente instrumento, seu uso pela **EMPRESA**, a não ser para a fiel execução de negociação, contrato ou qualquer outra transação que envolva o proprietário da informação.
- 4.3. Os direitos resultantes das informações confidenciais ou de seu emprego, bem como qualquer outro direito relativo à propriedade dessas informações também não se transferem através do presente.



CLÁUSULA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 5.1 Os empregados/prepostos da **EMPRESA** se comprometem a conhecer, observar e agir em conformidade com as Políticas de Segurança da Informação do **SENAI-SP** e/ou outras diretrizes, normas, instruções de trabalho e procedimentos relacionados, protegendo e preservando a integridade e confidencialidade de todos os dados e informações dos quais tome conhecimento ou utilize no exercício das suas funções, que serão tidos como sigilo profissional, inclusive após a cessação das suas atividades no **SENAI-SP**; estando cientes de que o desrespeito às diretrizes, normas e procedimentos relacionados com a segurança da informação e outras normas e procedimentos do **SENAI-SP** de que tenha sido dado conhecimento durante o exercício das suas funções, constitui *Violação de Segurança da Informação* e que, em caso de desrespeita-las, ficarão sujeitos às sanções previstas em lei e normas externas.
- 5.2 A existência e o conteúdo deste **Termo de Confidencialidade**, bem como a execução das atividades dos empregados da **EMPRESA** a serviço do **SENAI-SP** não poderão ser reveladas a terceiros.
- 5.3 A seleção das informações confidenciais, a serem disponibilizadas para os empregados da **EMPRESA** será de exclusivo critério do **SENAI-SP**.
- 5.4 Fica expressamente entendido que ao revelar as informações confidenciais para a **EMPRESA**, o **SENAI-SP** não estará concedendo qualquer tipo de licença, expressa ou implícita, nem transferindo direitos de qualquer espécie sobre tais informações.
- 5.5. As partes, no âmbito das relações de trabalho que mantêm com seus empregados e/ou prepostos, e nos limites e na proporção de suas responsabilidades, inclusive as de natureza tributária, responderão por todas as obrigações sociais, fiscais, parafiscais, trabalhistas, inclusive de previsão em normas coletivas das categorias, previdenciárias e sanitárias, que incidam ou venham a incidir sobre este Termo e; sobre os serviços eventualmente contratados, com terceiros, aí incluídas as relativas a acidentes de trabalho. Responderão, também, nas esferas civil e trabalhista pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução das atividades objeto deste Termo, suportando os ônus decorrentes de quaisquer danos, materiais e/ou morais, que os mesmos venham a causar aos bens e às pessoas.

CLÁUSULA SEXTA - DA DURAÇÃO

- 6.1 O acordo vigorará pelo período de 05 (cinco) anos contados da data de sua assinatura ou até o término do contrato que porventura venha a ser celebrado entre as partes, relacionado com o propósito deste acordo, podendo ser terminado, a qualquer tempo durante a sua vigência, por mútuo acordo entre as partes ou após notificação por escrito de uma parte à outra.
- 6.2 O término do acordo não desobriga as partes quanto às obrigações de confidencialidade aqui estipuladas anteriormente à efetiva data de seu encerramento, devendo a **EMPRESA** manter sigilo sobre as informações confidenciais recebidos por 5 (cinco) anos após sua recepção.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

- 7.1 A inobservância do dever de confidencialidade ora firmado e de qualquer das disposições deste instrumento é motivo relevante para o encerramento de toda e qualquer relação comercial existente entre as partes e a parte culpada será obrigada a ressarcir perdas e danos que venham a ocorrer à outra parte.
- 7.2 A **EMPRESA** será considerada infratora nos termos da legislação civil e criminal, na hipótese em que o sigilo da informação seja violado por qualquer pessoa a ela vinculada ou que tenha, por seu intermédio, obtido acesso às informações, exceto nos casos de caso fortuito e/ou força maior, se assim apurado.



CLÁUSULA OITAVA - DA REPRESENTAÇÃO DAS PARTES

As partes declaram neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, estando cientes de que a falsidade na prestação desta informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos, sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Fica eleito como Foro competente para dirimir eventuais dúvidas decorrentes do presente Termo de Confidencialidade, o estabelecido no art. 47 do Novo Código de Processo Civil Brasileiro, com a exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justas e convencionadas, assinam as partes o presente Termo de Confidencialidade em 2 (duas) vias de igual teor e para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, _____ de _____ de _____.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI
Departamento Regional de São Paulo

.....
Gerente Sênior de Tecnologia da Informação

CONTRATADA

Representante(s) legal(is)

Nome:

CPF:

Cargo:

Testemunhas:

Nome:

RG nº:

Nome:

RG nº:

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL (usar papel timbrado da empresa)**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 526/2020**

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE ENSINO À DISTÂNCIA, SOB MODELO SAAS PARA OFERTA DE CURSOS EM PLATAFORMA EAD, PARA O SESI-SP E SENAI-SP

PROPOSTA COMERCIAL ESCRITA			
Proponente:			
Endereço completo:			
Telefone/Fax:		E-mail:	
CNPJ:			
Lote	Item	Descrição	Valor unitário (R\$)
1	I	Serviço Técnico de Migração de Dados e Integração Técnica entre os Sistemas do SESI-SP e a Solução Contratada	
	II	Valor Mensal da Licença tipo “aluno ativo”	
	III	Valor Mensal da Licença tipo “assento”	
Total Geral = I + (12 * (II*200.000)) + (12 * (III*100.000))			

Onde:

- a) 200.000 é o número estimado de licenças do tipo “aluno ativo” que se pretende adquirir no primeiro ano; e
- b) 100.000 é o número estimado de licenças do tipo “assento” para o primeiro ano de contrato.

Valor Total da Proposta: R\$ (.....) valor por extenso.

(Local e Data)

(Nome completo, CPF e assinatura do representante legal)

CARIMBO DE CNPJ DA
EMPRESA



CONTRATO DE FORNECIMENTO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE ENSINO À DISTÂNCIA, SOB MODELO SAAS PARA OFERTA DE CURSOS EM PLATAFORMA EAD E OUTRAS AVENÇAS

Pelo presente instrumento particular e, na melhor forma de direito, em que são partes, de um lado, o SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - SESI, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o nº 03.779.133/0001-04, doravante simplesmente denominado, SESI-SP, com sede na Avenida Paulista, nº 1313, 3º andar, Bairro Bela Vista, São Paulo, SP, neste ato representados por seu Gerente Sênior de Tecnologia da Informação - GSTI,, e, de outro lado, _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede na Rua/Avenida _____, nº _____, Bairro _____, na cidade de _____, Estado de _____, aqui representada em conformidade com seus atos constitutivos, doravante, simplesmente, denominada, CONTRATADA, resolvem formalizar o presente contrato mediante as seguintes cláusulas e condições, que mutuamente, aceitam e outorgam.

Cláusula Primeira - Do Objeto

- 1.1. Constitui o objeto do presente contrato o fornecimento de plataforma tecnológica de ensino à distância, sob modelo SaaS, incluindo serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, manutenção e hospedagem de infraestrutura TIC, de modo a possibilitar que o SESI-SP ofereça cursos na Plataforma EAD, nos termos do Edital do Pregão Eletrônico nº 526/2020, Memorial Descritivo (Anexo B) e demais anexos.
- 1.2. Integram este contrato, independente de transcrição:
 - a) A proposta apresentada pela CONTRATADA, datada de _____ de _____ de _____, no que não contrariar os termos do edital e este instrumento jurídico;
 - b) O Edital do Pregão Eletrônico nº 526/2020, Memorial Descritivo (Anexo B) e demais anexos; e,
 - c) Regulamento de Licitações e Contratos do SESI.

Cláusula Segunda – Da Especificação do Objeto Contratual

- 2.1. O software deverá ser fornecido sob o modelo de SAAS, mantido nas dependências da CONTRATADA, respeitando legislações vigentes e/ou que vierem a vigorar no que concerne à proteção de dados, assim como as demais legislações pertinentes ao tema. Além disso, a solução deverá fazer uso das boas práticas de acessibilidade de web design, em consonância as recomendações de acessibilidade na Web sugeridas pela W3C (World Wide Web Consortium) e eventuais legislações pertinentes ao tema.
- 2.2. A solução CONTRATADA deverá suportar os alunos do SESI-SP, em um volume aproximadamente de 200.000 usuários anuais, adicionados ao time de funcionários que compõem o corpo escolar, em torno de 10.000 usuários, além de novos usuários que deverão ser acrescentados ao longo da execução contratual, não ultrapassando o quantitativo de 300.000 usuários anuais, com um volume estimado de 60.000 usuários simultâneos.

- 2.3. A solução deverá ser compatível com o padrão SCORM (Sharable Content Object Reference Model) e Experience API. O SESI-SP possui cerca de 30 cursos já prontos nestes padrões os quais deverão ser migrados, no início do contrato, pela CONTRATADA para a solução disponibilizada, sem ônus adicional ao SESI-SP por esta migração.
- 2.4. É de responsabilidade da CONTRATADA a implantação da estrutura de educação a distância, em suas instalações, atendendo ao requisito acerca do conceito de mercado white label, de modo que a solução fornecida apresente a identidade visual do SESI-SP. O SESI-SP poderá customizar quaisquer rótulos e caixas de conteúdo da solução que venha a entender ser necessário para representar a sua imagem.
- 2.5. Compete à CONTRATADA a operação mensal da plataforma, suporte técnico e gestão operacional de toda estrutura da plataforma computacional, além da disponibilização de material de treinamento sobre as funcionalidades da plataforma tecnológica para que orientadores e tutores do SESI-SP realizem seus serviços. Todo o suporte, assim como o material de treinamento, deverá ser apresentado na língua portuguesa.
- 2.6. A licença se dará por usuário de perfil aluno ativo no mês, devendo os demais perfis (professor, coordenador, etc.) serem fornecidos sem custo adicional, respeitando-se o limite de 20% de licenças para demais perfis em relação ao quantitativo de licenças ativas de alunos na solução. Há também a possibilidade de emissão de licenças de assentos, as quais serão faturadas mensalmente. Em uma licença de assento, o SESI-SP poderá alocar inúmeros alunos, porém não havendo uso simultâneo de um assento por dois ou mais alunos.
- 2.7. A CONTRATADA deverá apresentar plano de integração sistêmica entre a solução por ela ofertada e os sistemas acadêmicos do SESI-SP, contemplando as ações criação, gerenciamento, importação e exportação de usuários, turmas, cursos, atividades, notas.
 - 2.7.1. Para este serviço de integração, a CONTRATADA será remunerada uma única vez, independente do número de licenças fornecidas, devendo, portanto, fornecer procedimento automatizado de integração e migração de dados.
 - 2.7.2. Os sistemas educacionais do SESI-SP rodam sob plataforma tecnológica Microsoft .Net e fazem uso dos SGBD Oracle 10g e Microsoft SQL Server. Competirá ao time do SESI-SP realizar a extração dos dados para a migração, assim como realizar os ajustes nos sistemas para a devida integração com a solução. A CONTRATADA, todavia, deverá elaborar especificação técnica da integração, disponibilizar modelo de migração, assim como as ferramentas técnicas (web services, API, etc.) necessárias para a concretização desses serviços.
- 2.8. Cabe à CONTRATADA fornecer sem custo adicional, ao longo do contrato novas versões oriundas de correção de erros e bugs para atualizações demandadas por força de legislação (no prazo nela fixado) e para adaptações em decorrência de evoluções tecnológicas.
- 2.9. Compete à CONTRATADA prestar Suporte Técnico com custos já inclusos da licença do software. Para a prestação de suporte, deverão ser disponibilizados ao SESI-SP um e-mail de suporte personalizado (um e-mail para cada instituição), um telefone (sistema 0800 – DDG, Discagem Direta Gratuita) e ou ferramenta própria de Service Desk da Contratada, havendo que gerar automaticamente um número de registro para cada chamado, com data/ hora e a descrição da solicitação. Compete à CONTRATADA recepcionar chamados de alunos quando estes forem relacionados à problemas de acesso a plataforma e incompatibilidade com dispositivos, redirecionando ao time do SESI-SP os casos que forem de competência pedagógica (alocação de um aluno no curso, por exemplo).



2.10. Chamados encaminhados à CONTRATADA deverão ser resolvidos em até 8 horas corridas, casos sejam atrelados à segurança da informação e/ou causem a indisponibilidade de uma ou mais funcionalidades da ferramenta, não sendo possível solução de contorno. Para as demais situações, a CONTRATADA deverá apresentar prazo de solução dentro de 24 horas corridas da abertura do chamado, não podendo este prazo se estender por mais de 5 dias úteis.

2.10.1. Na hipótese de atrasos no tratamento dos chamados, ocasionando um atraso superior a 20% no SLA previsto em cada situação, haverá glosa de 5% no valor da fatura, facultando-se ao Sesi-SP a não aplicação do mesmo, se entender que o atraso é decorrente de problemas de sua infraestrutura e/ou outros problemas que envolvam seus processos internos. A reincidência de infração ao SLA em três meses seguidos, ou cinco meses alternados ao longo da vigência do contrato, enseja o rompimento contratual pelo Sesi-SP, devendo a contratada imediatamente fornecer o backup de todos os dados mantidos em sua solução, não lhe cabendo nenhum pagamento adicional.

Cláusula Terceira – Dos Prazos

- 3.1. O presente contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, com início na data de sua assinatura, podendo ser renovado somente mediante a elaboração do competente termo aditivo, nos termos do previsto nos artigos 26 § único e 29 dos Regulamentos de Licitações e Contratos do Sesi.
- 3.2. Fica convencionado que na hipótese de prorrogação do prazo contratual, nos termos do artigo 29 do RLC, poderá, a critério das partes, após o 12º mês de vigência do ajuste, ser aplicado o reajustamento de preço com base na variação da média aritmética simples da variação acumulada nos últimos 12 meses, do índice IPCA-IBGE, relativo ao mês anterior do término de vigência do contrato ou, mediante concordância entre as partes, referente ao segundo mês anterior ao vencimento do contrato, ou, ainda, por outro índice que venha a substituí-los, caso haja a extinção de um deles.

Cláusula Quarta - Do Preço e das Condições de Pagamento

- 4.1. Pela prestação de serviços ora pactuados, o Sesi-SP pagará à CONTRATADA, a importância máxima estimada de R\$ _____ (_____), fixa e irrevogável.
- 4.2. Os pagamentos serão efetuados em 10 (quinze) dias após a entrega dos documentos, fora a dezena, de modo que ocorram somente nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês. Quando estes recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no 1º dia útil subsequente.
 - 4.2.1. Os pagamentos relativos ao mês de fevereiro ocorrerão nos dias 10, 20, 28 ou 29 (ano bissexto).
- 4.3. Os pagamentos serão efetuados, em moeda corrente nacional, estando os referidos pagamentos condicionados à apresentação, pela CONTRATADA, da nota fiscal/fatura à Gerência Sênior de Tecnologia da Informação – GSTI do Sesi-SP, localizada na Avenida Paulista, 1313, Bela Vista, São Paulo, SP.

- 4.4. Mensalmente, juntamente com a fatura entregue, a Contratada deverá emitir relatório indicando a quantidade de transações realizadas, bem como as informações acerca dos acordos de níveis de serviços estabelecidos, para análise e validação pelos técnicos do SESI-SP.
- 4.5. O SESI-SP avaliará o desempenho da Contratada no mês em questão, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS e demais cláusulas contratuais e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca dos valores das penalidades aplicáveis no respectivo período, cabendo à Contratada promover o desconto correspondente em sua fatura mensal.
- 4.6. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário.
 - 4.6.1. Não deverão ser emitidos boletos bancários, bem como, não é permitido negociar os títulos.
- 4.7. Fica vedada a negociação de duplicatas com terceiros, bem como o desconto ou a promoção de cobrança através da rede bancária, bem como qualquer forma de cessão à terceiros.
- 4.8. O descumprimento do disposto no item 4.7. acarretará a aplicação de multa(s) consignadas neste instrumento.
- 4.9. Se da infringência no disposto no item 4.8. advier protesto da duplicata, a CONTRATADA, além da penalidade prevista no item 4.9., se obriga a efetuar à suas expensas, o respectivo cancelamento, no prazo máximo de 05 (dias), contados da data da emissão do correspondente instrumento cartorário.
- 4.10. Por força das legislações vigentes, se for o caso, o SESI-SP reterá do valor bruto da nota fiscal, as alíquotas pertinentes aos tributos a seguir discriminados:
 - Imposto de Renda;
 - INSS;
 - ISS (imposto sobre serviços de qualquer natureza);
 - CSLL (contribuição social sobre lucro líquido);
 - COFINS; e,
 - PIS.
- 4.11. Quando da emissão da nota fiscal, a CONTRATADA deverá destacar o valor das retenções dos tributos referidos no item 4.10.
- 4.12. O SESI-SP se reserva, ainda, o direito de reter quaisquer importâncias referentes a outros impostos, taxas, contribuições e recolhimentos obrigatórios, incidentes sobre a prestação dos serviços ora contratados.
- 4.13. Os pagamentos pelo SESI-SP serão realizados após a avaliação do desempenho da Contratada no mês em questão, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços - ANS, bem como ao atendimento das demais condições estabelecidas no Edital de licitação, Memorial Descritivo e seus anexos, a partir do relatório de ocorrências mensais entregue pela Contratada, e identificará, quando for o caso, as inconformidades detectadas sem as possíveis justificativas desta, notificando-a acerca da penalidade aplicável no respectivo período.

- 4.15. Os pagamentos serão realizados somente após aceitos os serviços pelo SESI-SP, desde que os serviços executados no período tenham sido devidamente validados pelos técnicos do SESI-SP e respeitados o ANS, e após verificado se não houve aplicação de multa, conforme previsto na cláusula que trata das penalidades, no presente instrumento.

Cláusula Quinta – Dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS/SLA)

A CONTRATADA deverá atender rigorosamente os Acordos de Níveis de Serviços ANS/SLA abaixo estabelecidos e descritos no Memorial Descritivo (Anexo B), conforme a seguir:

ANS	Ação	Acordo Estipulado	Penalidade
I	disponibilidade mínima do ambiente de 99.9%	Entrega de relatório gerencial de disponibilidade a cada faturamento	0,1%, calculado sobre a fatura total mensal, a cada hora adicional de indisponibilidade no mês em questão até o limite de 20% da fatura mensal
II	Atendimento de chamados	Entrega de relatório gerencial com controle de chamados, data/hora de abertura, início e término de atendimento, e causa raiz, apresentado a cada faturamento	Atrasos de tratamento de chamados acima de 20% do SLA previsto nas diversas situações, ocasionará glosa de 5% no valor da fatura mensal.

Cláusula Sexta - Das Obrigações da CONTRATADA

- 6.1. A CONTRATADA responsabiliza-se por:
- 6.2. No caso de renovação do contrato anual, respeitado o limite de 60 meses, fornecer as bases de dados em formato definido pelo SESI-SP e seu respectivo dicionário de dados.
- 6.3. Assumir integral responsabilidade por eventuais danos decorrentes dos serviços prestados, providenciando sua imediata reparação, isentando o SESI-SP de quaisquer implicações e responsabilidades (exceto nas situações que não possam ser imputadas à Contratada).
- 6.4. Prestar os serviços objeto deste Memorial Descritivo por meio de profissionais especializados, treinados e qualificados, de modo a absorver as demandas do SESI-SP, responsabilizando-se por todos os encargos trabalhistas, fiscais e previdenciários relativos aos seus funcionários, ou terceiros a seu serviço, inclusive com transporte, estadia e alimentação, isentando o SESI-SP de quaisquer ônus.
- 6.5. Indicar coordenador/responsável técnico, sócio, membro ou empregado da Contratada, em nível gerencial, que exercerá a função de seu representante, na gestão do contrato, participando das reuniões periódicas de acompanhamento dos serviços, elaborando relatórios e demais documentos inerentes à execução do ajuste e propondo a melhoria contínua das atividades, entre outras ações, de sorte a propor correções e ajustes se pertinentes.
- 6.6. Guardar sigilo dos dados a que tiver acesso ou que vierem a ser compartilhados, bem como sobre os produtos de propriedade do SESI-SP, além daqueles processados e gerados no ambiente físico da Contratada, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do Contratante, os quais não podem ser cedidos, copiados, reproduzidos, publicados, divulgados de nenhuma forma, nem colocados à disposição direta ou indiretamente, locados ou vendidos a terceiros.



- 6.6.1. Por ocasião da assinatura do instrumento contratual, a Contratada deverá também firmar o Termo Confidencialidade, conforme, Anexos II, e obedecer às normas e procedimentos complementares da Política de Segurança da Informação do Sesi-SP.
- 6.7. Responsabilizar-se pelos danos financeiros ou de imagem causados diretamente ao Sesi-SP ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pelo Sesi-SP.
- 6.8. Apresentar, quando solicitado, a licença de uso ou certificação de posse de todos os equipamentos e softwares de sua propriedade que serão empregados na prestação dos serviços, não cabendo ao Sesi-SP quaisquer ônus decorrentes do uso indevido de equipamentos e softwares pela equipe técnica da Contratada.
- 6.9. Capacitar os profissionais do Sesi-SP, responsáveis pela operacionalização e utilização dos recursos da solução fornecida pela Contratada. O Sesi-SP irá verificar a necessidade do treinamento ser realizado remotamente ou de maneira presencial, em sua sede.
- 6.10. Fornecer ao Sesi-SP os manuais de operacionalização e utilização do sistema fornecido, escritos em língua portuguesa – Brasil, com caracteres de tipo e tamanho que possibilitem a melhor legibilidade.
- 6.11. Responsabilizar-se junto ao Sesi-SP pelo suporte técnico do sistema.
- 6.12. Disponibilizar ferramenta de Service Desk para atendimento das solicitações de suporte e acompanhamento de chamados e nota de avaliação do suporte prestado para acompanhamento.
- 6.13. Quando do término da execução contratual, a contratada deverá disponibilizar, no prazo de cinco dias úteis antes da última data da execução contratual, os prontuários eletrônicos mantidos na solução, em formato interoperável com outras soluções do mercado, além de modelo da base de dados (dicionário de dados e modelo entidade relacionamento) e a base de dados do sistema (*dump* de base de dados).

Cláusula Sétima – Das Obrigações do Sesi-SP

- 7.1. O Sesi-SP disponibilizará todas as informações necessárias para o desenvolvimento dos trabalhos, visando atingir o objetivo desta contratação, por meio de documentos ou entrevistas e workshops com os profissionais das várias áreas envolvidas do Sesi-SP;
- 7.2. Será responsável pela operacionalização e utilização adequada dos serviços e sistemas fornecidos pela CONTRATADA;
- 7.3. Realizar auditoria periódica (no mínimo semestral) junto à CONTRATADA para verificação do andamento dos serviços bem como do atendimento aos requisitos contratados entre as partes;
- 7.4. Avaliar mensalmente o atendimento aos acordos de níveis de serviços estipulados, mediante análise do relatório mensal de performance elaborado pela CONTRATADA.

- 7.5. Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

Cláusula Oitava – Da Execução do Contrato e Das Penalidades

- 8.1. O SESI-SP avaliará o desempenho da CONTRATADA no mês em questão, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços - ANS indicados na Cláusula Quinta, bem como ao atendimento das demais condições estabelecidas neste ajuste e no Edital de Licitação e seus anexos, a partir do relatório de ocorrências mensais entregue pela CONTRATADA, e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas sem as possíveis justificativas desta, notificando-a acerca da penalidade aplicável no respectivo período.
- 8.2. A CONTRATADA será considerada inadimplente e poderá sofrer rescisão contratual, a qualquer tempo, se deixar de cumprir quaisquer dos prazos (ANS – Acordos de Níveis de Serviço) e demais requerimentos indicados no memorial descritivo, acordados em contrato, sem prejuízo da aplicação da sanção financeira prevista abaixo:

ANS	Ação	Acordo Estipulado	Penalidade
I	disponibilidade mínima do ambiente de 99.9%	Entrega de relatório gerencial de disponibilidade a cada faturamento	0,1%, calculado sobre a fatura total mensal, a cada hora adicional de indisponibilidade no mês em questão até o limite de 20% da fatura mensal
II	Atendimento de chamados	Entrega de relatório gerencial com controle de chamados, data/hora de abertura, início e término de atendimento, e causa raiz, apresentado a cada faturamento	Atrasos de tratamento de chamados acima de 20% do SLA previsto nas diversas situações, ocasionará glosa de 5% no valor da fatura mensal.

- 8.3. Na hipótese de aplicação de penalidades por período contínuo de 6 (seis) meses, qualquer que seja o percentual ou ANS envolvido, fica caracterizada a condição de inadimplência contratual, ensejando ao SESI-SP promover a rescisão do referido ajuste, sem quaisquer ônus adicionais.
- 8.4. A CONTRATADA descontará do total da fatura do mês subsequente o valor correspondente à multa notificada pelo SESI-SP, consoante acima descrito.
- 8.5. Nos demais casos de inadimplência ou infração contratual, a parte responsável ficará sujeita ao pagamento de multa, de valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total pago, sem prejuízo do direito da parte prejudicada de exigir a rescisão contratual e eventual indenização por perdas e danos. Ocorrendo a rescisão contratual por inadimplência da CONTRATADA, as partes deverão realizar encontro de contas para apuração dos valores devidos, devendo a Contratada reembolsar ao SESI-SP eventual pagamento efetuado por serviços não prestados.
- 8.6. A parte que der motivo à rescisão, por descumprimento das cláusulas e condições constantes deste ajuste, incorrerá no pagamento, à parte inocente, da multa contratual equivalente a 10% (dez por cento) do valor global ressaltado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.



- 8.7. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, dará ao Sesi-SP o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste ajuste, inclusive a de suspensão do direito de participar de procedimento licitatório junto ao Sesi-SP e ao SENAI-SP por prazo não superior a 2 (dois) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de licitar enquanto perdurarem as causas da penalidade, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurem como sócios, e às pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas acima mencionadas.
- 8.8. As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.

Cláusula Nona - Das Disposições Gerais

- 9.1. As Partes cumprirão integralmente, a todo tempo, de acordo com a Lei Anticorrupção Brasileira (Lei nº 12.846/2013), bem como com todas as outras leis antissuborno, anticorrupção, sobre conflitos de interesse ou outras leis, normas ou regulamentos com finalidade e efeito semelhantes aplicáveis à CONTRATADA ou ao Sesi-SP.
- 9.2. Se durante a vigência do presente contrato, o Sesi-SP (ou SENAI-SP) for obrigado, por Lei ou Ato de Autoridade Pública, a interromper as atividades que constituem o objeto deste contrato, o mesmo poderá ser (extinto) rescindido, independente do pagamento da multa ou qualquer outra verba, seja a que título for.
- 9.3. A CONTRATADA concorda com o compartilhamento dos seus dados pessoais de seus dirigentes, funcionários, colaboradores, contratados para prestação dos serviços, desde que necessários para execução do contrato.

Cláusula Décima – Da Proteção de Dados

- 10.1. As Partes declaram que cumprirão a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”) nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e todas as demais leis, normas e regulamentos aplicáveis, assim como cumprirão suas respectivas atualizações e atenderão os padrões aplicáveis em seu segmento em relação ao tratamento de dados pessoais, tanto no que diz respeito aos dados pessoais disponibilizados pela CONTRATANTE à CONTRATADA, quanto com relação aos dados disponibilizados pela CONTRATADA à CONTRATANTE, pelo que se segue:
- a. possuem todos os direitos, consentimentos e/ou autorizações necessários exigidos pela LGPD, e demais leis aplicáveis, para divulgar, compartilhar e/ou autorizar o tratamento dos dados pessoais para o cumprimento de suas obrigações contratuais e/ou legais;
- b. não conservar dados pessoais que excedam as finalidades previstas no Contrato e seus anexos;
- c. informarão e instruirão os seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros sobre o tratamento dos dados pessoais, observando todas as condições desse Contrato, inclusive na hipótese de os titulares de dados terem acesso direto a qualquer sistema (on-line ou não) para preenchimento de informações que possam conter os dados pessoais, garantindo a privacidade e confidencialidade do dados pessoais, e mantendo um controle rigoroso sobre o acesso aos dados pessoais;



- d. não fornecerão ou compartilharão, em qualquer hipótese, dados pessoais sensíveis de seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros, salvo se expressamente solicitado por uma Parte à outra, caso o objeto do Contrato justifique o recebimento de tais dados pessoais sensíveis, estritamente para fins de atendimento de legislação aplicável;
 - e. informarão uma Parte à outra sobre qualquer incidente de segurança, relacionado ao presente instrumento, em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento em que tomou conhecimento, por quaisquer meios, do respectivo incidente;
 - f. irão alterar, corrigir, apagar, dar acesso, anonimizar ou realizar a portabilidade para terceiros de dados pessoais mediante solicitação da Parte requerente e garantirá que todos os dados pessoais que forem objeto de tratamento sejam precisos e atualizados;
 - g. excluirão, de forma irreversível, os dados pessoais retidos em seus registros, mediante solicitação da outra Parte ou dos titulares dos dados, a qualquer momento, salvo conforme determinado por lei ou ordem judicial;
 - h. implementarão medidas de segurança substancialmente, quando for o caso, de acordo com os padrões aplicáveis na indústria projetados para garantir a segurança, confidencialidade e integridade dos Dados Pessoais;
 - i. colaborarão com a outra PARTE, mediante solicitação desta, no cumprimento das obrigações de responder a solicitações e reivindicações de pessoa e/ou autoridade governamental, a respeito de Dados Pessoais;
 - j. ao término do Contrato cessará o tratamento, inclusive qualquer uso dos Dados Pessoais e devolverá à outra PARTE ou destruirá todos os Dados Pessoais e todas as cópias destes, exceto se obrigada a manter cópia de determinados Dados Pessoais estritamente em virtude de lei;
 - k. o tratamento dos dados coletados, somente quando autorizados, de uma Parte à outra, poderão ser conservados pelo período de 5 (cinco) anos após o término do presente instrumento, com sua posterior eliminação, sendo autorizada sua conservação nas hipóteses descritas no artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).
 - l. assegurarão que colaboradores, prestadores de serviços, terceiros, parceiros e membros da equipe técnica que venham ter acesso aos dados durante o desenvolvimento do projeto cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, nunca cedendo ou divulgando tais dados a terceiros, salvo se expressamente autorizado pelo titular, por força de lei ou determinação judicial;
 - m. as PARTES não poderão subcontratar nem delegar o Tratamento dos Dados Pessoais sem o consentimento prévio por escrito da outra PARTE, mas podem as PARTES preservar e conservar os dados por si ou por empresa contratada especialmente para este fim;
 - n. as PARTES declaram ciência de que os dados fornecidos, uma vez anonimizados, não são considerados DADOS PESSOAIS, como estabelece o artigo 12 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).
- 10.2. Independentemente do disposto em qualquer outra cláusula deste Contrato, ou se for o caso do Contrato original e eventuais aditivos, a CONTRATADA é a única responsável por todo e qualquer dano decorrente do descumprimento da LEI Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção dos Dados, pela CONTRATADA, por seus colaboradores, prepostos,



subcontratados, parceiros comerciais, empresas afiliadas ou qualquer agente ou terceiro a ela vinculado ou que atue em seu nome.

- 10.3. A CONTRATADA declara ter ciência e concorda com os termos da Política de Proteção de Dados do Sesi-SP, disponibilizada no link:

Cláusula Décima Primeira – Da Fiscalização e Gestão do Contrato

- 11.1. A Gerência Sênior de Tecnologia da Informação do Sesi-SP designará 01 (um) funcionário, que exercerá a função de gestor de contrato e dos níveis de serviços acordados, com as seguintes atribuições:
- 11.1.1. Inteirar-se em detalhes de todas as cláusulas e condições do instrumento contratual e seus anexos, consultando, se necessário, os órgãos técnicos do Sesi-SP quanto aos aspectos relacionados ao objeto do contrato, de forma a que sejam cumpridas, pela Contratada, todas as cláusulas contratuais;
 - 11.1.2. Fiscalizar a qualidade técnica dos serviços dentro dos padrões estabelecidos neste memorial e seus anexos, notificando a Contratada em caso de necessidade de substituição de pessoal e/ou reparação de serviço;
 - 11.1.3. Coordenar a fiscalização da execução física e financeira do Contrato;
 - 11.1.4. Coordenar a fiscalização dos níveis de serviços acordados, quanto aos aspectos relacionados aos indicadores de qualidade e desempenho, bem como os quantitativos relativos aos serviços;
 - 11.1.5. Colaborar com a Contratada sugerindo melhores métodos de trabalho e exercendo fiscalização preventiva, de preferência, à fiscalização corretiva;
 - 11.1.6. Averiguar se a Contratada utiliza procedimentos seguros e mantém seu pessoal devidamente protegido, de forma a evitar acidentes;
 - 11.1.7. Analisar e aprovar os relatórios gerenciais de serviços, bem como atestar as faturas para o devido pagamento;
 - 11.1.8. Solicitar posicionamento do seu superior nas decisões e providências que ultrapassem sua competência, em tempo hábil, para adoção das medidas convenientes;
 - 11.1.9. O Sesi-SP se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela Contratada

Cláusula Décima Segunda – Da Representação da CONTRATADA

A CONTRATADA declara neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, conforme documentos societários e quando for o caso, procuração, constantes de seu cadastro junto ao Sesi-SP, estando ciente de que a falsidade na prestação desta informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos, sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).



Cláusula Décima Terceira - Do Foro

As partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo para dirimir as dúvidas porventura decorrentes deste instrumento.

E, por estarem assim, ajustados e contratados, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e para o mesmo fim.

São Paulo, _____

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI
Departamento Regional de São Paulo

Gerente Sênior de Tecnologia da Informação - GSTI

CONTRATADA

(Representante legal)

Nome:
CPF:
Cargo:

Testemunhas:

Nome:
RG nº:

Nome:
RG nº:



CONTRATO DE FORNECIMENTO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE ENSINO À DISTÂNCIA, SOB MODELO SAAS PARA OFERTA DE CURSOS EM PLATAFORMA EAD E OUTRAS AVENÇAS

Pelo presente instrumento particular e, na melhor forma de direito, em que são partes, de um lado, o SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o nº 03.774.819/0001-02, doravante simplesmente denominado, SENAI-SP, com sede na Avenida Paulista, nº 1313, 3º andar, Bairro Bela Vista, São Paulo, SP, neste ato representados por seu Gerente Sênior de Tecnologia da Informação - GSTI,....., e, de outro lado, _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede na Rua/Avenida _____, nº _____, Bairro _____, na cidade de _____, Estado de _____, aqui representada em conformidade com seus atos constitutivos, doravante, simplesmente, denominada, CONTRATADA, resolvem formalizar o presente contrato mediante as seguintes cláusulas e condições, que mutuamente, aceitam e outorgam.

Cláusula Primeira - Do Objeto

- 1.1. Constitui o objeto do presente contrato o fornecimento de plataforma tecnológica de ensino à distância, sob modelo SaaS, incluindo serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, manutenção e hospedagem de infraestrutura TIC, de modo a possibilitar que o SENAI-SP ofereça cursos na Plataforma EAD, nos termos do Edital do Pregão Eletrônico nº 526/2020, Memorial Descritivo (Anexo B) e demais anexos.
- 1.2. Integram este contrato, independente de transcrição:
 - a) A proposta apresentada pela CONTRATADA, datada de _____ de _____ de _____, no que não contrariar os termos do edital e este instrumento jurídico;
 - b) O Edital do Pregão Eletrônico nº 526/2020, Memorial Descritivo (Anexo B) e demais anexos; e,
 - c) Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI.

Cláusula Segunda – Da Especificação do Objeto Contratual

- 2.1. O software deverá ser fornecido sob o modelo de SAAS, mantido nas dependências da CONTRATADA, respeitando legislações vigentes e/ou que vierem a vigorar no que concerne à proteção de dados, assim como as demais legislações pertinentes ao tema. Além disso, a solução deverá fazer uso das boas práticas de acessibilidade de web design, em consonância as recomendações de acessibilidade na Web sugeridas pela W3C (World Wide Web Consortium) e eventuais legislações pertinentes ao tema.
- 2.2. A solução CONTRATADA deverá suportar os alunos do SENAI-SP, em um volume aproximadamente de 200.000 usuários anuais, adicionados ao time de funcionários que compõem o corpo escolar, em torno de 10.000 usuários, além de novos usuários que deverão ser acrescentados ao longo da execução contratual, não ultrapassando o quantitativo de 300.000 usuários anuais, com um volume estimado de 60.000 usuários simultâneos.

- 2.3. A solução deverá ser compatível com o padrão SCORM (Sharable Content Object Reference Model) e Experience API. O SENAI-SP possui cerca de 30 cursos já prontos nestes padrões os quais deverão ser migrados, no início do contrato, pela CONTRATADA para a solução disponibilizada, sem ônus adicional ao SENAI-SP por esta migração.
- 2.4. É de responsabilidade da CONTRATADA a implantação da estrutura de educação a distância, em suas instalações, atendendo ao requisito acerca do conceito de mercado white label, de modo que a solução fornecida apresente a identidade visual do SENAI-SP. O SENAI-SP poderá customizar quaisquer rótulos e caixas de conteúdo da solução que venha a entender ser necessário para representar a sua imagem.
- 2.5. Compete à CONTRATADA a operação mensal da plataforma, suporte técnico e gestão operacional de toda estrutura da plataforma computacional, além da disponibilização de material de treinamento sobre as funcionalidades da plataforma tecnológica para que orientadores e tutores do SENAI-SP realizem seus serviços. Todo o suporte, assim como o material de treinamento, deverá ser apresentado na língua portuguesa.
- 2.6. A licença se dará por usuário de perfil aluno ativo no mês, devendo os demais perfis (professor, coordenador, etc.) serem fornecidos sem custo adicional, respeitando-se o limite de 20% de licenças para demais perfis em relação ao quantitativo de licenças ativas de alunos na solução. Há também a possibilidade de emissão de licenças de assentos, as quais serão faturadas mensalmente. Em uma licença de assento, o SENAI-SP poderá alocar inúmeros alunos, porém não havendo uso simultâneo de um assento por dois ou mais alunos.
- 2.7. A CONTRATADA deverá apresentar plano de integração sistêmica entre a solução por ela ofertada e os sistemas acadêmicos do SENAI-SP, contemplando as ações criação, gerenciamento, importação e exportação de usuários, turmas, cursos, atividades, notas.
 - 2.7.1. Para este serviço de integração, a CONTRATADA será remunerada uma única vez, independente do número de licenças fornecidas, devendo, portanto, fornecer procedimento automatizado de integração e migração de dados.
 - 2.7.2. Os sistemas educacionais do SENAI-SP rodam sob plataforma tecnológica Microsoft .Net e fazem uso dos SGBD Oracle 10g e Microsoft SQL Server. Competirá ao time do SENAI-SP realizar a extração dos dados para a migração, assim como realizar os ajustes nos sistemas para a devida integração com a solução. A CONTRATADA, todavia, deverá elaborar especificação técnica da integração, disponibilizar modelo de migração, assim como as ferramentas técnicas (web services, API, etc.) necessárias para a concretização desses serviços.
- 2.8. Cabe à CONTRATADA fornecer sem custo adicional, ao longo do contrato novas versões oriundas de correção de erros e bugs para atualizações demandadas por força de legislação (no prazo nela fixado) e para adaptações em decorrência de evoluções tecnológicas.
- 2.9. Compete à CONTRATADA prestar Suporte Técnico com custos já inclusos da licença do software. Para a prestação de suporte, deverão ser disponibilizados ao SENAI-SP um e-mail de suporte personalizado (um e-mail para cada instituição), um telefone (sistema 0800 – DDG, Discagem Direta Gratuita) e ou ferramenta própria de Service Desk da Contratada, havendo que gerar automaticamente um número de registro para cada chamado, com data/ hora e a descrição da solicitação. Compete à CONTRATADA recepcionar chamados de alunos quando estes forem relacionados à problemas de acesso a plataforma e incompatibilidade com dispositivos, redirecionando ao time do SENAI-SP os casos que forem de competência pedagógica (alocação de um aluno no curso, por exemplo).

- 2.10. Chamados encaminhados à CONTRATADA deverão ser resolvidos em até 8 horas corridas, casos sejam atrelados à segurança da informação e/ou causem a indisponibilidade de uma ou mais funcionalidades da ferramenta, não sendo possível solução de contorno. Para as demais situações, a CONTRATADA deverá apresentar prazo de solução dentro de 24 horas corridas da abertura do chamado, não podendo este prazo se estender por mais de 5 dias úteis.

2.10.1. Na hipótese de atrasos no tratamento dos chamados, ocasionando um atraso superior a 20% no SLA previsto em cada situação, haverá glosa de 5% no valor da fatura, facultando-se ao SENAI-SP a não aplicação do mesmo, se entender que o atraso é decorrente de problemas de sua infraestrutura e/ou outros problemas que envolvam seus processos internos. A reincidência de infração ao SLA em três meses seguidos, ou cinco meses alternados ao longo da vigência do contrato, enseja o rompimento contratual pelo SENAI-SP, devendo a contratada imediatamente fornecer o backup de todos os dados mantidos em sua solução, não lhe cabendo nenhum pagamento adicional.

Cláusula Terceira – Dos Prazos

- 3.1. O presente contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, com início na data de sua assinatura, podendo ser renovado somente mediante a elaboração do competente termo aditivo, nos termos do previsto nos artigos 26 § único e 29 dos Regulamentos de Licitações e Contratos do SENAI.
- 3.2. Fica convencionado que na hipótese de prorrogação do prazo contratual, nos termos do artigo 29 do RLC, poderá, a critério das partes, após o 12º mês de vigência do ajuste, ser aplicado o reajustamento de preço com base na variação da média aritmética simples da variação acumulada nos últimos 12 meses, do índice IPCA-IBGE, relativo ao mês anterior do término de vigência do contrato ou, mediante concordância entre as partes, referente ao segundo mês anterior ao vencimento do contrato, ou, ainda, por outro índice que venha a substituí-los, caso haja a extinção de um deles.

Cláusula Quarta - Do Preço e das Condições de Pagamento

- 4.1. Pela prestação de serviços ora pactuados, o SENAI-SP pagará à CONTRATADA, a importância máxima estimada de R\$ _____ (_____), fixa e irrevogável.
- 4.2. Os pagamentos serão efetuados em 10 (quinze) dias após a entrega dos documentos, fora a dezena, de modo que ocorram somente nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês. Quando estes recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no 1º dia útil subsequente.
- 4.2.1. Os pagamentos relativos ao mês de fevereiro ocorrerão nos dias 10, 20, 28 ou 29 (ano bissexto).
- 4.3. Os pagamentos serão efetuados, em moeda corrente nacional, estando os referidos pagamentos condicionados à apresentação, pela CONTRATADA, da nota fiscal/fatura à Gerência Sênior de Tecnologia da Informação – GSTI do SENAI-SP, localizada na Avenida Paulista, 1313, Bela Vista, São Paulo, SP.

- 4.4. Mensalmente, juntamente com a fatura entregue, a Contratada deverá emitir relatório indicando a quantidade de transações realizadas, bem como as informações acerca dos acordos de níveis de serviços estabelecidos, para análise e validação pelos técnicos do SENAI-SP.
- 4.5. O SENAI-SP avaliará o desempenho da Contratada no mês em questão, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS e demais cláusulas contratuais e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca dos valores das penalidades aplicáveis no respectivo período, cabendo à Contratada promover o desconto correspondente em sua fatura mensal.
- 4.6. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário.
 - 4.6.1. Não deverão ser emitidos boletos bancários, bem como, não é permitido negociar os títulos.
- 4.7. Fica vedada a negociação de duplicatas com terceiros, bem como o desconto ou a promoção de cobrança através da rede bancária, bem como qualquer forma de cessão à terceiros.
- 4.8. O descumprimento do disposto no item 4.7. acarretará a aplicação de multa(s) consignadas neste instrumento.
- 4.9. Se da infringência no disposto no item 4.8. advier protesto da duplicata, a CONTRATADA, além da penalidade prevista no item 4.9., se obriga a efetuar à suas expensas, o respectivo cancelamento, no prazo máximo de 05 (dias), contados da data da emissão do correspondente instrumento cartorário.
- 4.10. Por força das legislações vigentes, se for o caso, o SENAI-SP reterá do valor bruto da nota fiscal, as alíquotas pertinentes aos tributos a seguir discriminados:
 - Imposto de Renda;
 - INSS;
 - ISS (imposto sobre serviços de qualquer natureza);
 - CSLL (contribuição social sobre lucro líquido);
 - COFINS; e,
 - PIS.
- 4.11. Quando da emissão da nota fiscal, a CONTRATADA deverá destacar o valor das retenções dos tributos referidos no item 4.10.
- 4.12. O SENAI-SP se reserva, ainda, o direito de reter quaisquer importâncias referentes a outros impostos, taxas, contribuições e recolhimentos obrigatórios, incidentes sobre a prestação dos serviços ora contratados.
- 4.13. Os pagamentos pelo SENAI-SP serão realizados após a avaliação do desempenho da Contratada no mês em questão, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços - ANS, bem como ao atendimento das demais condições estabelecidas no Edital de licitação, Memorial Descritivo e seus anexos, a partir do relatório de ocorrências mensais entregue pela Contratada, e identificará, quando for o caso, as inconformidades detectadas sem as possíveis justificativas desta, notificando-a acerca da penalidade aplicável no respectivo período.

- 4.15. Os pagamentos serão realizados somente após aceitos os serviços pelo SENAI-SP, desde que os serviços executados no período tenham sido devidamente validados pelos técnicos do SENAI-SP e respeitados o ANS, e após verificado se não houve aplicação de multa, conforme previsto na cláusula que trata das penalidades, no presente instrumento.

Cláusula Quinta – Dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS/SLA)

A CONTRATADA deverá atender rigorosamente os Acordos de Níveis de Serviços ANS/SLA abaixo estabelecidos e descritos no Memorial Descritivo (Anexo B), conforme a seguir:

ANS	Ação	Acordo Estipulado	Penalidade
I	disponibilidade mínima do ambiente de 99.9%	Entrega de relatório gerencial de disponibilidade a cada faturamento	0,1%, calculado sobre a fatura total mensal, a cada hora adicional de indisponibilidade no mês em questão até o limite de 20% da fatura mensal
II	Atendimento de chamados	Entrega de relatório gerencial com controle de chamados, data/hora de abertura, início e término de atendimento, e causa raiz, apresentado a cada faturamento	Atrasos de tratamento de chamados acima de 20% do SLA previsto nas diversas situações, ocasionará glosa de 5% no valor da fatura mensal.

Cláusula Sexta - Das Obrigações da CONTRATADA

- 6.1. A CONTRATADA responsabiliza-se por:
- 6.2. No caso de renovação do contrato anual, respeitado o limite de 60 meses, fornecer as bases de dados em formato definido pelo SENAI-SP e seu respectivo dicionário de dados.
- 6.3. Assumir integral responsabilidade por eventuais danos decorrentes dos serviços prestados, providenciando sua imediata reparação, isentando o SENAI-SP de quaisquer implicações e responsabilidades (exceto nas situações que não possam ser imputadas à Contratada).
- 6.4. Prestar os serviços objeto deste Memorial Descritivo por meio de profissionais especializados, treinados e qualificados, de modo a absorver as demandas do SENAI-SP, responsabilizando-se por todos os encargos trabalhistas, fiscais e previdenciários relativos aos seus funcionários, ou terceiros a seu serviço, inclusive com transporte, estadia e alimentação, isentando o SENAI-SP de quaisquer ônus.
- 6.5. Indicar coordenador/responsável técnico, sócio, membro ou empregado da Contratada, em nível gerencial, que exercerá a função de seu representante, na gestão do contrato, participando das reuniões periódicas de acompanhamento dos serviços, elaborando relatórios e demais documentos inerentes à execução do ajuste e propondo a melhoria contínua das atividades, entre outras ações, de sorte a propor correções e ajustes se pertinentes.
- 6.6. Guardar sigilo dos dados a que tiver acesso ou que vierem a ser compartilhados, bem como sobre os produtos de propriedade do SENAI-SP, além daqueles processados e gerados no ambiente físico da Contratada, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do Contratante, os quais não podem ser cedidos, copiados, reproduzidos, publicados, divulgados de nenhuma forma, nem colocados à disposição direta ou indiretamente, locados ou vendidos a terceiros.

- 6.6.1. Por ocasião da assinatura do instrumento contratual, a Contratada deverá também firmar o Termo Confidencialidade, conforme, Anexos II, e obedecer às normas e procedimentos complementares da Política de Segurança da Informação do SENAI-SP.
- 6.7. Responsabilizar-se pelos danos financeiros ou de imagem causados diretamente ao SENAI-SP ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pelo SENAI-SP.
- 6.8. Apresentar, quando solicitado, a licença de uso ou certificação de posse de todos os equipamentos e softwares de sua propriedade que serão empregados na prestação dos serviços, não cabendo ao SENAI-SP quaisquer ônus decorrentes do uso indevido de equipamentos e softwares pela equipe técnica da Contratada.
- 6.9. Capacitar os profissionais do SENAI-SP, responsáveis pela operacionalização e utilização dos recursos da solução fornecida pela Contratada. O SENAI-SP irá verificar a necessidade do treinamento ser realizado remotamente ou de maneira presencial, em sua sede.
- 6.10. Fornecer ao SENAI-SP os manuais de operacionalização e utilização do sistema fornecido, escritos em língua portuguesa – Brasil, com caracteres de tipo e tamanho que possibilitem a melhor legibilidade.
- 6.11. Responsabilizar-se junto ao SENAI-SP pelo suporte técnico do sistema.
- 6.12. Disponibilizar ferramenta de Service Desk para atendimento das solicitações de suporte e acompanhamento de chamados e nota de avaliação do suporte prestado para acompanhamento.
- 6.13. Quando do término da execução contratual, a contratada deverá disponibilizar, no prazo de cinco dias úteis antes da última data da execução contratual, os prontuários eletrônicos mantidos na solução, em formato interoperável com outras soluções do mercado, além de modelo da base de dados (dicionário de dados e modelo entidade relacionamento) e a base de dados do sistema (*dump* de base de dados).

Cláusula Sétima – Das Obrigações do SENAI-SP

- 7.1. O SENAI-SP disponibilizará todas as informações necessárias para o desenvolvimento dos trabalhos, visando atingir o objetivo desta contratação, por meio de documentos ou entrevistas e workshops com os profissionais das várias áreas envolvidas do SENAI-SP;
- 7.2. Será responsável pela operacionalização e utilização adequada dos serviços e sistemas fornecidos pela CONTRATADA;
- 7.3. Realizar auditoria periódica (no mínimo semestral) junto à CONTRATADA para verificação do andamento dos serviços bem como do atendimento aos requisitos contratados entre as partes;
- 7.4. Avaliar mensalmente o atendimento aos acordos de níveis de serviços estipulados, mediante análise do relatório mensal de performance elaborado pela CONTRATADA.

- 7.5. Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

Cláusula Oitava – Da Execução do Contrato e Das Penalidades

- 8.1. O SENAI-SP avaliará o desempenho da CONTRATADA no mês em questão, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços - ANS indicados na Cláusula Quinta, bem como ao atendimento das demais condições estabelecidas neste ajuste e no Edital de Licitação e seus anexos, a partir do relatório de ocorrências mensais entregue pela CONTRATADA, e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas sem as possíveis justificativas desta, notificando-a acerca da penalidade aplicável no respectivo período.
- 8.2. A CONTRATADA será considerada inadimplente e poderá sofrer rescisão contratual, a qualquer tempo, se deixar de cumprir quaisquer dos prazos (ANS – Acordos de Níveis de Serviço) e demais requerimentos indicados no memorial descritivo, acordados em contrato, sem prejuízo da aplicação da sanção financeira prevista abaixo:

ANS	Ação	Acordo Estipulado	Penalidade
I	disponibilidade mínima do ambiente de 99.9%	Entrega de relatório gerencial de disponibilidade a cada faturamento	0,1%, calculado sobre a fatura total mensal, a cada hora adicional de indisponibilidade no mês em questão até o limite de 20% da fatura mensal
II	Atendimento de chamados	Entrega de relatório gerencial com controle de chamados, data/hora de abertura, início e término de atendimento, e causa raiz, apresentado a cada faturamento	Atrasos de tratamento de chamados acima de 20% do SLA previsto nas diversas situações, ocasionará glosa de 5% no valor da fatura mensal.

- 8.3. Na hipótese de aplicação de penalidades por período contínuo de 6 (seis) meses, qualquer que seja o percentual ou ANS envolvido, fica caracterizada a condição de inadimplência contratual, ensejando ao SENAI-SP promover a rescisão do referido ajuste, sem quaisquer ônus adicionais.
- 8.4. A CONTRATADA descontará do total da fatura do mês subsequente o valor correspondente à multa notificada pelo SENAI-SP, consoante acima descrito.
- 8.5. Nos demais casos de inadimplência ou infração contratual, a parte responsável ficará sujeita ao pagamento de multa, de valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total pago, sem prejuízo do direito da parte prejudicada de exigir a rescisão contratual e eventual indenização por perdas e danos. Ocorrendo a rescisão contratual por inadimplência da CONTRATADA, as partes deverão realizar encontro de contas para apuração dos valores devidos, devendo a Contratada reembolsar ao SENAI-SP eventual pagamento efetuado por serviços não prestados.
- 8.6. A parte que der motivo à rescisão, por descumprimento das cláusulas e condições constantes deste ajuste, incorrerá no pagamento, à parte inocente, da multa contratual equivalente a 10% (dez por cento) do valor global ressaltado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.

- 8.7. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, dará ao SENAI-SP o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste ajuste, inclusive a de suspensão do direito de participar de procedimento licitatório junto ao SESI-SP e ao SENAI-SP por prazo não superior a 2 (dois) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de licitar enquanto perdurarem as causas da penalidade, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurem como sócios, e às pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas acima mencionadas.
- 8.8. As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.

Cláusula Nona - Das Disposições Gerais

- 9.1. As Partes cumprirão integralmente, a todo tempo, de acordo com a Lei Anticorrupção Brasileira (Lei nº 12.846/2013), bem como com todas as outras leis antissuborno, anticorrupção, sobre conflitos de interesse ou outras leis, normas ou regulamentos com finalidade e efeito semelhantes aplicáveis à CONTRATADA ou ao SENAI-SP.
- 9.2. Se durante a vigência do presente contrato, o SENAI-SP (ou SESI-SP) for obrigado, por Lei ou Ato de Autoridade Pública, a interromper as atividades que constituem o objeto deste contrato, o mesmo poderá ser (extinto) rescindido, independente do pagamento da multa ou qualquer outra verba, seja a que título for.
- 9.3. A CONTRATADA concorda com o compartilhamento dos seus dados pessoais de seus dirigentes, funcionários, colaboradores, contratados para prestação dos serviços, desde que necessários para execução do contrato.

Cláusula Décima – Da Proteção de Dados

- 10.1. As Partes declaram que cumprirão a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”) nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e todas as demais leis, normas e regulamentos aplicáveis, assim como cumprirão suas respectivas atualizações e atenderão os padrões aplicáveis em seu segmento em relação ao tratamento de dados pessoais, tanto no que diz respeito aos dados pessoais disponibilizados pela CONTRATANTE à CONTRATADA, quanto com relação aos dados disponibilizados pela CONTRATADA à CONTRATANTE, pelo que se segue:
- a. possuem todos os direitos, consentimentos e/ou autorizações necessários exigidos pela LGPD, e demais leis aplicáveis, para divulgar, compartilhar e/ou autorizar o tratamento dos dados pessoais para o cumprimento de suas obrigações contratuais e/ou legais;
 - b. não conservar dados pessoais que excedam as finalidades previstas no Contrato e seus anexos;
 - c. informarão e instruirão os seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros sobre o tratamento dos dados pessoais, observando todas as condições desse Contrato, inclusive na hipótese de os titulares de dados terem acesso direto a qualquer sistema (on-line ou não) para preenchimento de informações que possam conter os dados pessoais, garantindo a privacidade e confidencialidade do dados pessoais, e mantendo um controle rigoroso sobre o acesso aos dados pessoais;

- d. não fornecerão ou compartilharão, em qualquer hipótese, dados pessoais sensíveis de seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros, salvo se expressamente solicitado por uma Parte à outra, caso o objeto do Contrato justifique o recebimento de tais dados pessoais sensíveis, estritamente para fins de atendimento de legislação aplicável;
 - e. informarão uma Parte à outra sobre qualquer incidente de segurança, relacionado ao presente instrumento, em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento em que tomou conhecimento, por quaisquer meios, do respectivo incidente;
 - f. irão alterar, corrigir, apagar, dar acesso, anonimizar ou realizar a portabilidade para terceiros de dados pessoais mediante solicitação da Parte requerente e garantirá que todos os dados pessoais que forem objeto de tratamento sejam precisos e atualizados;
 - g. excluirão, de forma irreversível, os dados pessoais retidos em seus registros, mediante solicitação da outra Parte ou dos titulares dos dados, a qualquer momento, salvo conforme determinado por lei ou ordem judicial;
 - h. implementarão medidas de segurança substancialmente, quando for o caso, de acordo com os padrões aplicáveis na indústria projetados para garantir a segurança, confidencialidade e integridade dos Dados Pessoais;
 - i. colaborarão com a outra PARTE, mediante solicitação desta, no cumprimento das obrigações de responder a solicitações e reivindicações de pessoa e/ou autoridade governamental, a respeito de Dados Pessoais;
 - j. ao término do Contrato cessará o tratamento, inclusive qualquer uso dos Dados Pessoais e devolverá à outra PARTE ou destruirá todos os Dados Pessoais e todas as cópias destes, exceto se obrigada a manter cópia de determinados Dados Pessoais estritamente em virtude de lei;
 - k. o tratamento dos dados coletados, somente quando autorizados, de uma Parte à outra, poderão ser conservados pelo período de 5 (cinco) anos após o término do presente instrumento, com sua posterior eliminação, sendo autorizada sua conservação nas hipóteses descritas no artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).
 - l. assegurarão que colaboradores, prestadores de serviços, terceiros, parceiros e membros da equipe técnica que venham ter acesso aos dados durante o desenvolvimento do projeto cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, nunca cedendo ou divulgando tais dados a terceiros, salvo se expressamente autorizado pelo titular, por força de lei ou determinação judicial;
 - m. as PARTES não poderão subcontratar nem delegar o Tratamento dos Dados Pessoais sem o consentimento prévio por escrito da outra PARTE, mas podem as PARTES preservar e conservar os dados por si ou por empresa contratada especialmente para este fim;
 - n. as PARTES declaram ciência de que os dados fornecidos, uma vez anonimizados, não são considerados DADOS PESSOAIS, como estabelece o artigo 12 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).
- 10.2. Independentemente do disposto em qualquer outra cláusula deste Contrato, ou se for o caso do Contrato original e eventuais aditivos, a CONTRATADA é a única responsável por todo e qualquer dano decorrente do descumprimento da LEI Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção dos Dados, pela CONTRATADA, por seus colaboradores, prepostos,

subcontratados, parceiros comerciais, empresas afiliadas ou qualquer agente ou terceiro a ela vinculado ou que atue em seu nome.

- 10.3. A CONTRATADA declara ter ciência e concorda com os termos da Política de Proteção de Dados do SENAI-SP, disponibilizada no link:

Cláusula Décima Primeira – Da Fiscalização e Gestão do Contrato

- 11.1. A Gerência Sênior de Tecnologia da Informação do SENAI-SP designará 01 (um) funcionário, que exercerá a função de gestor de contrato e dos níveis de serviços acordados, com as seguintes atribuições:

- 11.1.1. Inteirar-se em detalhes de todas as cláusulas e condições do instrumento contratual e seus anexos, consultando, se necessário, os órgãos técnicos do SENAI-SP quanto aos aspectos relacionados ao objeto do contrato, de forma a que sejam cumpridas, pela Contratada, todas as cláusulas contratuais.
- 11.1.2. Fiscalizar a qualidade técnica dos serviços dentro dos padrões estabelecidos neste memorial e seus anexos, notificando a Contratada em caso de necessidade de substituição de pessoal e/ou reparação de serviço.
- 11.1.3. Coordenar a fiscalização da execução física e financeira do Contrato.
- 11.1.4. Coordenar a fiscalização dos níveis de serviços acordados, quanto aos aspectos relacionados aos indicadores de qualidade e desempenho, bem como os quantitativos relativos aos serviços.
- 11.1.5. Colaborar com a Contratada sugerindo melhores métodos de trabalho e exercendo fiscalização preventiva, de preferência, à fiscalização corretiva.
- 11.1.6. Averiguar se a Contratada utiliza procedimentos seguros e mantém seu pessoal devidamente protegido, de forma a evitar acidentes.
- 11.1.7. Analisar e aprovar os relatórios gerenciais de serviços, bem como atestar as faturas para o devido pagamento.
- 11.1.8. Solicitar posicionamento do seu superior nas decisões e providências que ultrapassem sua competência, em tempo hábil, para adoção das medidas convenientes.
- 11.1.9. O SENAI-SP se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela Contratada.

Cláusula Décima Segunda – Da Representação da CONTRATADA

A CONTRATADA declara neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, conforme documentos societários e quando for o caso, procuração, constantes de seu cadastro junto ao SENAI-SP, estando ciente de que a falsidade na prestação desta informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos, sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).



Cláusula Décima Terceira - Do Foro

As partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo para dirimir as dúvidas porventura decorrentes deste instrumento.

E, por estarem assim, ajustados e contratados, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e para o mesmo fim.

São Paulo, _____

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI
Departamento Regional de São Paulo

Gerente Sênior de Tecnologia da Informação - GSTI

CONTRATADA

(Representante legal)

Nome:
CPF:
Cargo:

Testemunhas:

Nome:
RG nº:

Nome:
RG nº: