EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 019/2025
SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC/RN
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Pregão Eletrônico nº 014/2025	**Data de Abertura: 15/04/2025 às 09:00h no sítio https://www.gov.br/compras/pt-br/**

Objeto

Contratação de empresa especializada na personalização, manutenção e suporte de plataforma digital de aprendizagem com foco na experiência da aprendizagem, para atender as demandas do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) do Rio Grande do Norte.

Registro de Preços?	Exige Amostra?	Vistoria	Instrumento Contratual	Forma de Adjudicação
NÃO	NÃO	NÃO	PEDIDO DE COMPRA	GLOBAL

Prazo para envio da proposta

Até 02 horas após a convocação realizada pela pregoeira.

Pedidos de Esclarecimentos

Até dia 10/04/2025 para o endereço cpl@rn.senac.br

Observações Gerais:

A disputa dar-se-á pelo MODO ABERTO E FECHADO, e os lances deverão respeitar o INTERVALO MÍNIMO de R$ 100 (cem reais)

ÍNDICE DO EDITAL

1 - OBJETO
2 - ESCARECIMENTOS E AVISOS AO EDITAL
3 - PARTICIPAÇÃO, CONEXÃO AO SISTEMA E CREDENCIAMENTO
4 - PROPOSTA COMERCIAL
5 - PROVA DE CONCEITO
6 - HABILITAÇÃO
7 - PROCEDIMENTO
8 - FORMULAÇÃO DOS LANCES, CRITÉRIO DE JULGAMENTO E MODO DE DISPUTA
9 - NEGOCIAÇÃO
10 - DECLARAÇÃO DE VENCEDOR
11 - RECURSO
12 - HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO
13 - ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL
14 - SANÇÕES
15 - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS
16 - SUBCONTRATAÇÃO
17 - DISPOSIÇÕES GERAIS
18 - ANEXOS
19 - FORO

ANEXOS AO EDITAL

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA E ANS
ANEXO II – MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA
ANEXO III – MINUTA DO CONTRATO
ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE
ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO DO PORTE DA EMPRESA
ANEXO VI - MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC/RN
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO RIO GRANDE DO NORTE

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 014/2025

O **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Administração Regional no Estado do Rio Grande do Norte – Senac-AR/RN** torna público aos interessados que estará reunido no dia, hora e local abaixo discriminados, a fim de receber, abrir e examinar documentação e propostas de empresas que pretendam participar do **Pregão Eletrônico nº 014/2025 - SENAC/RN**, do tipo **MENOR PREÇO**, regido pela Resolução Senac nº 1.270/2024 e, disponível através do QR CODE legislação correlata e demais exigências deste Edital.

INÍCIO DO RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: 02 de abril de 2025
TÉRMINO DO RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS E ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA:
15 de abril de 2025, às 09h00 (Horário de Brasília).
LOCAL DA SESSÃO: https://www.gov.br/compras/pt-br/
CÓDIGO UASG: "928021"

1. OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada na personalização, manutenção e suporte de plataforma digital de aprendizagem com foco na experiência da aprendizagem, para atender as demandas do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) do Rio Grande do Norte, conforme condições, quantidades e exigências técnicas estabelecidas neste instrumento.

1.1.1 Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no Comprasnet e as especificações constantes deste Edital e seus anexos, prevalecerão estas as últimas.

1.2 A plataforma a ser adquirida deve promover um ambiente de aprendizado interativo, personalizado e centrado no usuário, facilitando a integração de diversos recursos e conteúdos educacionais de modo a enriquecer a experiência de aprendizagem dos usuários

2. ESCLARECIMENTOS E AVISOS AO EDITAL

2.1 Qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos do presente pregão através de correspondência endereçada à Comissão de Licitação do Senac/RN.

2.2 Os pedidos de esclarecimentos deverão ser enviados até o dia 10/04/2025, por escrito, para o endereço de e-mail: cpl@rn.senac.br, por correspondência ou entregues pessoalmente à Comissão de Licitação, localizada na Administração Regional do Senac/RN: Rua São Tomé, nº 444, Cidade Alta, Natal/RN, CEP: 59025-030.

2.3 Caberá à Comissão de Licitação do Senac, auxiliada pelo setor responsável pela elaboração deste Edital e pela área técnica, decidir sobre a petição no prazo de **02 (dois) dias úteis**, contados de seu protocolo e recebimento.

2.4 Acolhida a petição contra o ato convocatório, constatando-se que as alterações afetarão a formulação das propostas, será designada nova data para a realização do certame, mediante comunicação no sistema eletrônico https://www.gov.br/compras/pt-br/ e no site https://www.rn.senac.br/licitacao.

2.5 Não sendo formulados esclarecimentos e/ou informações até a data estabelecida para o recebimento e abertura dos envelopes, pressupõe-se que todos os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos para permitir a perfeita apresentação da Proposta de Preços e dos Documentos de Habilitação, não cabendo, portanto, às licitantes, o direito de qualquer reclamação posterior, tal como alegação de desconhecimento e/ou dúvida sobre detalhamentos do objeto licitado, implicando na plena aceitação das condições estabelecidas neste Edital.

2.6 As questões formuladas, bem como seus esclarecimentos, passarão a integrar o presente Edital, independentemente de sua transcrição. **A Comissão de Licitação não se responsabilizará em responder qualquer solicitação de esclarecimento fora do prazo**.

2.7 Este certame poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida por conveniência do Senac.

2.8 As decisões relativas a este instrumento convocatório serão divulgadas no Portal de Compras do Governo Federal, http://www.gov.br/compras/pt-br/ e no site do Senac (https://www.rn.senac.br/licitacao), em até 24 horas de antecedência da sessão licitatória, devendo as licitantes interessadas responsabilizar-se pelo seu acompanhamento.

2.9 Todas as referências de tempo no edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília–DF.

2.10 Esclarecemos que apesar das disposições constantes no sistema do Compras, a presente licitação será regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Senac-RN, aprovado pela Resolução Senac nº 1.270/2024.

2.11 **Aplica-se à presente licitação as disposições contidas na Lei Complementar nº. 123/2006.**

2.12 Em caso de divergência entre as disposições constantes do Termo de Referência e as contidas neste Edital, prevalecerão as últimas.

3. PARTICIPAÇÃO, CONEXÃO AO SISTEMA E CREDENCIAMENTO

3.1 Poderão participar deste certame todas as pessoas jurídicas, cujo ramo de atividade guarde pertinência e compatibilidade com o objeto da licitação e que atendam a todas as exigências do presente Edital e seus Anexos.

3.2 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Senac Rio Grande do Norte responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

3.3 **A participação neste Pregão Eletrônico se dará por meio da conexão da licitante ao sistema eletrônico acima citado, mediante digitação de sua senha e subsequente**

encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do referido sistema eletrônico, observadas as datas e os horários limites estabelecidos neste Edital.

3.4 Incumbirá, ainda, ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a Sessão Pública de Lances, ficando isoladamente responsável pelos ônus decorrentes das eventuais perdas de negócios quer pela inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema quer pela sua desconexão.

3.5 Não poderão participar deste Certame:

3.5.1 Pessoas físicas ou jurídicas que estejam suspensas ou impedidas de participar em licitação realizada pelo Senac, enquanto perdurarem os efeitos da penalidade aplicada.

3.5.2 Pessoas jurídicas que se encontrem sob falência ou dissolução;

3.5.3 Cujos estatutos ou contratos sociais não sejam pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação.

3.6 Do Credenciamento:

3.6.1 Somente poderão participar deste Pregão Eletrônico as licitantes devidamente credenciadas no provedor do sistema "Gov.br" no site www.gov.br/compras/pt-br/ , por meio de atribuição de chaves de identificação e de senhas individuais, fornecidas pelo provedor do sistema, quando do credenciamento.

3.6.2 A licitante será responsável por todos os atos praticados em seu login, assumindo como verdadeiras as suas propostas e lances.

3.6.3 O credenciamento implica a responsabilidade legal da licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão na forma eletrônica.

4 PROPOSTA COMERCIAL

4.1 Para fins de julgamento considerar-se-á a proposta em duas formas não excludentes:

4.1.1 **PROPOSTA ELETRÔNICA**: Proposta de valor total do item enviada por todos os licitantes através do Sistema "Gov.br", conforme especificações abaixo:

a. Deverá ser enviada, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico, dentro do prazo estabelecido no edital.

b. A apresentação do valor global da proposta eletrônica pressupõe o cumprimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos;

c. Deverá apresentar **O VALOR GLOBAL**, em algarismo, com duas casas decimais após a vírgula, em moeda corrente nacional, incluindo, obrigatoriamente, todas as despesas com encargos sociais, tributos, descontos, emolumentos, impostos, fretes, despesas diretas e indiretas em geral e demais condições de fornecimento que sejam devidos em decorrência, direta e/ou indireta, do fornecimento do objeto desta licitação.

d. Deverá considerar que o pagamento será creditado em conta bancária de titularidade do fornecedor, em até 15 (quinze) dias corridos após a apresentação da nota fiscal correspondente às parcelas descritas no cronograma de execução. Desde que devidamente aprovado pela Fiscalização.

e. Será desclassificada a proposta eletrônica que não atender o disposto neste Edital e seus Anexos.

4.1.2 **PROPOSTA AJUSTADA**: Proposta detalhada enviada pelo licitante com melhor classificado, conforme especificações abaixo:

a. A apresentação da Proposta ajustada (**Modelo de Proposta – Anexo II)** deverá ser em papel timbrado da empresa, contendo endereço completo, telefone, CNPJ e "*e-mail",* devidamente datada e assinada pelo titular da licitante ou por seu representante legalmente habilitado.

b. Indicação do VALOR UNITÁRIO E TOTAL (ESTIMADO MENSAL E ANUAL) ofertado para o ITEM, em reais, expressos em algarismo, com no máximo duas casas decimais após a vírgula, sem dupla alternativa ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado;

c. O licitante deverá disponibilizar a precificação detalhada por etapa, especificando, mas não se limitando, às seguintes etapas:

c.1. **Quantidade de licença:** preço para até 3.500 (três mil e quinhentos) usuários ativos;
c.2. **Implantação:** custos associados à configuração inicial, desenvolvimento das integrações, personalização da plataforma, validação do layout e elementos de inteligência artificial;
c.3. **Personalização:** personalização do layout conforme o Manual de Identidade Visual do Senac RN, tanto para a solução web quanto para o aplicativo móvel.
c.4. **Aplicativo móvel:** desenvolvimento e configuração do aplicativo móvel para Android e iOS;
c.5. **Inteligência artificial:** implementação de recursos de inteligência artificial, como geração de relatórios personalizados e recomendações de cursos;
c.6**. Treinamentos e capacitações:** custos relacionados à capacitação técnica da equipe do Senac RN para o uso efetivo da plataforma, abrangendo tanto a solução *web* quanto o aplicativo móvel;
c.7. **Suporte técnico:** preço para suporte técnico contínuo válido por 12 (doze) meses, incluindo monitoramento, resolução de problemas e atualizações de sistema.

d. Especificação do item, conforme descrito no Termo de Referência, contendo todas as características e funcionalidades detalhadas;

e. A proposta deverá atender fielmente a este Edital e Anexos;

f. O encaminhamento de proposta de preços será considerado como evidência de que o Licitante examinou e tem pleno conhecimento do presente Edital e dos seus anexos, inclusive

quanto às descrições e observações constantes no Termo de Referência; aceita as cláusulas e condições deste Edital, eventuais aditamentos e esclarecimentos complementares e, ainda, tem condições e compromete-se a fornecer o objeto contratual pelo valor, prazos e especificações constantes da proposta de preço;

g. Indicação do **prazo de validade da proposta** não inferior a **60 (sessenta) dias corridos**, contados da data da sessão de abertura da proposta;

h. Caso haja o vencimento da validade da proposta sem que a licitação tenha sido homologada, esta ficará automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal da licitante, pelo e-mail cpl@rn.senac.br, dirigida à Comissão de Licitação, caracterizando seu declínio em continuar na licitação;

i. Na proposta de preço apresentada deverão estar embutidos todos os custos administrativos, impostos e demais despesas diretas e indiretas resultantes da execução do objeto, inclusive quanto à incidência de quaisquer tributos, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, tributária, fiscal e previdenciária, e, ainda, custos referentes à implantação, se for o caso, como: alocação de profissionais, mão de obra, seguro, alimentação e hospedagem, se for o caso;

j. Os custos dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, incluindo peças, deverão estar inclusos na proposta, se for o caso;

k. Havendo discordância entre o valor da proposta eletrônica e o valor da proposta ajustada, prevalecerá o que equivale ao valor da proposta eletrônica.

5 PROVA DE CONCEITO

5.1 A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar, será convocada pela Pregoeira, para apresentar a solução resumida no formato MVP (Mínimo Produto Viável) funcionando com até 10 (dez) dias úteis após a finalização da abertura da proposta e entrega do cronograma.

5.2 A licitante deverá apresentar na sede da **contratante** ou de forma remota, um cenário resumido com no mínimo uma coordenação de eixo/curso, cinco cursos correlatos a esta coordenação e cinco usuários, sendo um instrutor/professor/consultor e quatro alunos. A **licitante** deve garantir que todos os aspectos funcionais e operacionais relevantes da plataforma sejam exibidos durante a demonstração, incluindo a aplicação do *layout*.

5.3 Após realização da prova de conceito, a Gerência de Carreiras deverá fornecer uma declaração informando se a solução simulada atende ou não ao que foi estabelecido neste instrumento.

5.4 Entende-se por Prova de Conceito (PoC) o procedimento realizado durante o processo licitatório para verificação do atendimento dos requisitos e funcionalidades da solução tecnológica a ser disponibilizada para a prestação dos serviços descritos do Termo de Referência que originou este certame.

6 HABILITAÇÃO

6.1 A empresa melhor classificada deverá encaminhar a seguinte documentação:

6.1.1 **HABILITAÇÃO JURÍDICA**:

6.1.1.1 **Registro comercial**, no caso de empresa individual;

6.1.1.2 **Ato constitutivo, estatuto, contrato social em vigor devidamente registrado ou contrato social consolidado, em se tratando de sociedades comerciais** e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de eleição de seus administradores. Os documentos em apreço deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva**;**

6.1.1.3 **Inscrição do ato constitutivo**, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício;

6.1.1.4 Carteira de identidade do representante legal - **RG ou CNH**;

6.1.1.5 Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas do representante legal – **CPF**;

6.1.1.6 **Caso o representante legal tenha sido nomeado por procuração**, apresentar a cópia do RG e **CPF de quem outorga a Procuração.**

6.1.2 **REGULARIDADE FISCAL:**

6.1.2.1 Prova de inscrição do licitante no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – **CNPJ**;

6.1.2.2 **Prova de Regularidade para com as Fazendas** Federal, Estadual e Municipal, sendo:

a) **Fazenda Federal** – Certidão Conjunta Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais e quanto à Dívida Ativa da União emitida pela Receita Federal do Brasil – RFB e Seguridade Social – INSS (Certidão Unificada, conforme Portaria MF 358, de 02/10/2014);

b) **Fazenda Estadual** – Certidão de Regularidade de Débito de Tributos Estaduais, do Estado onde o licitante mantém sua sede, podendo ser apresentados certidões que tenham sido expedidas de forma genérica, abarcando todos os tributos, ou ainda de forma especifica desde que seja contemplado o referido tributo;

c) **Fazenda Municipal** – Certidão de Regularidade de Tributos Municipais do domicilio ou sede do licitante que comprove a inexistência de débito com ISSQN, podendo ser apresentadas certidões que tenham sido expedidas de forma genérica, abarcando todos os tributos, ou ainda de forma especifica desde que seja contemplado o referido tributo.

I) **Na Regularidade Fiscal das Microempresas e empresas de Pequeno Porte serão observados os benefícios da Lei Complementar 123/2006**.

II) Da regularidade Fiscal Tardia:

- As microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), por ocasião da participação nesta licitação, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação da regularidade fiscal, mesmo que haja alguma restrição (certidão vencida), atendendo ao que determina o art. 43 da Lei Complementar 123/2006.

- Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado à ME e/ou EPP o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, objetivando a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito, de negativa.

6.1.2.3 Certificado de Regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – **FGTS**;

6.1.3 **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

6.1.3.1 **Certidão Negativa de Falência**, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.

6.1.4 **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

6.1.4.1 No mínimo, 01 (um) **Atestado de Capacidade Técnica**, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a Licitante forneceu, satisfatoriamente e a contento, material similar e compatível com o objeto da presente licitação.

6.1.4.1.1 O atestado deverá ser apresentado em papel que identifique a empresa declarante e deverá constar a razão social, o CNPJ, o endereço, o nome e o telefone de um representante da contratante, para confirmação dos dados, devendo, também, conter as seguintes informações: especificações claras do objeto fornecido ou serviço prestado, período do fornecimento ou execução e, ainda, confirmar o atendimento **satisfatório** de todas as obrigações contratuais pactuadas. O documento deverá ser assinado digitalmente, utilizando certificação como a do GOV.BR, para garantir sua autenticidade e integridade.

6.1.4.1.1 Não serão considerados atestados fornecidos por empresas do mesmo grupo econômico da licitante

6.1.4.2 **Qualificação técnico-profissional**: Comprovando possuir em seu quadro de funcionários pelo menos 01 (um) profissional com certificação válida em PMP (*Projetc Management Professional*), com curso de formação superior em atividade correlata a função, com experiência em metodologias ágeis, com o intuito de fornecer todas as informações necessárias, como por exemplo, o cronograma de implantação, estimativas e gerenciamento do tempo para o devido cumprimento de prazos.

6.1.4.3 Deverá ser apresentada a **comprovação do vínculo do(s) profissional(ais)** da equipe técnica indicado(o) pela empresa através de uma ou mais das maneiras abaixo:

i) se sócio: cópia do contrato/estatuto social da empresa;
ii) se funcionário: cópia da Carteira Profissional – CTPS;
iii) se prestador de serviços: cópia do Contrato de Prestação de Serviços;
iv) se compromisso futuro de contratação: cópia do Termo de Compromisso Futuro, assinado por ambas as partes.

6.2 **OUTROS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS À HABILITAÇÃO:**

6.2.4 Declaração de Sustentabilidade, nos termos do **Anexo V**;

6.3 A habilitação dos licitantes poderá ser verificada, também, por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, exceto quanto à qualificação técnica.

6.3.1 O licitante, que esteja com a documentação válida junto ao SICAF, poderá deixar de apresentar os documentos de habilitação que já constem do Sistema, exceto quanto à qualificação técnica.

6.4 Caso a licitante esteja com algum documento ou informação vencido ou não atualizado no SICAF, ser-lhe-á assegurado o direito de encaminhar, na própria sessão, a documentação atualizada.

6.5 Os documentos complementares à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, deverão ser encaminhados pela licitante, observado o prazo estabelecido, quando da convocação.

6.6 **Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar:**

6.6.4 Em nome do **licitante** e, conforme o caso, com o número do CNPJ da pessoa jurídica ou outro número de registro público oficial.

6.7 As **Certidões** apresentadas deverão estar em condições de aceitabilidade quanto ao prazo de validade. Caso ela não esteja expressa no documento, será considerado o **prazo de validade de 90 (noventa) dias** contados da data de sua emissão.

6.8 No caso de documentos extraídos da internet, será facultado a Pregoeira e Equipe de Apoio realizar pesquisa para efeito de confirmação da veracidade ou validade desses.

6.9 Quando do julgamento da habilitação, a Comissão poderá suprir a **eventual omissão** ou falha de documentos de regularidade fiscal e trabalhista, mediante consulta via internet em sites oficiais que emitam certidões on-line, registrando em ata a sua ocorrência, reconhecendo-lhes os efeitos para fins de habilitação.

6.10 As diligências mencionadas no subitem 6.9 ficarão prejudicadas caso o acesso via internet esteja indisponível, por qualquer que seja a razão, ou as informações contidas nos referidos sites não sejam suficientes para atestar a regularidade fiscal da licitante, fato que ensejará a inabilitação da empresa.

6.11 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos documentos requeridos neste Edital.

6.12 Serão inabilitadas do certame as licitantes que apresentarem documentação em desconformidade com o solicitado neste edital e anexos.

6.13 Ocorrendo a inabilitação da licitante classificada, será convocada a licitante subsequente na ordem classificatória, para envio da Proposta ajustada e documentação de habilitação.

7 PROCEDIMENTO

7.1 A sessão pública da presente licitação ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste instrumento, no site https://www.gov.br/compras/pt-br/ , conduzida pela Pregoeira do Senac/RN.

7.2 Para participação, a empresa interessada deverá estar credenciada no portal, e encaminhar/cadastrar proposta comercial ou substituir exclusivamente por meio eletrônico, utilizando senha privativa.

7.3 A Comissão de Licitação analisará as propostas eletrônicas encaminhadas, desclassificando aquelas que não estiverem em consonância com o estabelecido neste edital e seus Anexos, antes de iniciar a etapa de lances. A decisão sobre classificação de propostas comerciais será disponibilizada no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelas empresas.

7.4 A pregoeira desclassificará, ainda, as propostas que:

7.4.4 Sejam omissas, vagas, com valores simbólicos, irrisórios, de valor zero ou que apresentem irregularidades capazes de dificultar o julgamento;

7.5 Classificadas as propostas, às **09h00 do dia 15/04/2025,** iniciar-se à fase de lances, na qual os participantes poderão oferecer lances, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sem restrição de quantidade de lances ou de qualquer ordem classificatória, porém sempre inferior ao seu último lance.

7.6 Quando houver uma única licitante ou uma única proposta válida, caberá à Comissão de Licitação verificar a aceitabilidade do preço ofertado.

7.7 Durante a sessão pública, a comunicação entre a Pregoeira e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

7.8 Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a Sessão Pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

7.9 A empresa classificada em primeira colocada será denominada de empresa arrematante, a qual seguira uma ordem classificatória. A pregoeira irá convocar a empresa arrematante através do chat para apresentação dos documentos de habilitação e proposta ajustada.

7.10 A EMPRESA MELHOR CLASSIFICADA DEVERÁ ENCAMINHAR OS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO EXIGIDOS NESTE EDITAL CONCOMITANTEMENTE COM A PROPOSTA AJUSTADA, EXCLUSIVAMENTE, ATRAVÉS DO SISTEMA.

7.11 Ordenados os lances em forma crescente de preço, a pregoeira determinará ao autor do lance melhor classificado que encaminhe, no prazo de 2h (duas horas), a contar da convocação da empresa através do chat.

7.11.1 Poderá ocorrer a prorrogação do referido prazo, na seguinte situação:

a) por solicitação expressa do licitante, através do chat ou do e-mail cpl@rn.senac.br, mediante justificativa aceita pela Pregoeira;

7.12 Caso sejam verificadas inconsistências nos preços unitários que compõem o valor global, a Comissão de Licitação poderá promover diligências a fim de obter a melhor condição da contratação do objeto desta licitação, diligências estas que poderão abranger a comparação entre os preços unitários de cada proposta e consulta, à licitante vencedora, para eventual redução de preços.

7.13 Caso o valor ofertado apresente indícios de inexequibilidade, o Pregoeiro e a Equipe de Apoio irão comunicar à Licitante para que esta, no prazo de 02 (dois) dias úteis contados a partir do comunicado encaminhando através do chat no portal de disputa, para que demonstre por meio de documentação, que os custos, através planilhas e documentação, que os custos ofertados estão compatíveis com o preço proposto.

7.14 Na hipótese de inabilitação ou de descumprimento de exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos, à Comissão Permanente de Licitação determinará a convocação do autor do segundo menor lance e, se necessário, observada a ordem crescente de preço, os autores dos demais lances, desde que atendam às exigências deste Edital e seus anexos.

7.15 Na hipótese de inabilitação de todos os licitantes ou de desclassificação de todas as propostas, será dado o prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados do dia seguinte ao comunicado, para apresentação de documentação de habilitação ou de propostas retificadas.

7.16 Os licitantes deverão consultar regularmente o sistema eletrônico para verificar o resultado da licitação.

7.17 O Pregoeiro e Equipe de Apoio poderão demandar parecer técnico às demais áreas do Senac/RN ou terceiros para embasar suas decisões.

7.18 **É facultado, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.**

7.19 Nos casos de erros formais ou vícios sanáveis, é obrigatória a realização de diligência.

8 FORMULAÇÃO DOS LANCES, CRITÉRIO DE JULGAMENTO E MODO DE DISPUTA

8.1 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras as suas propostas e lances.

8.2 Finalizada a análise da proposta de preços eletrônica, será aberta a etapa competitiva, onde as licitantes classificadas poderão oferecer lances, exclusivamente pelo sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do horário e valor consignados no registro de cada lance.

8.3 Neste certame, os lances ofertados serão correspondentes ao **PREÇO GLOBAL**, sendo consideradas apenas 02 (duas) casas decimais após a vírgula.

8.4 Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

8.5 Em caso de empate, prevalecerá o lance que for recebido e registrado primeiro pelo sistema eletrônico.

8.6 A licitante poderá oferecer lances sem restrições de quantidades ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, contudo seu novo lance deverá ser inferior ao seu último lance ofertado.

8.7 É vedada a desistência dos lances já ofertados, salvo, se a justificativa apresentada durante a etapa de formulação dos lances for aceita pela Comissão.

8.8 O critério de julgamento deste pregão é o de **MENOR PREÇO.**

8.9 Neste Pregão o modo de disputa adotado é o ABERTO E FECHADO.

8.9.1 Aberta a sessão de disputa, a Fase Cronológica 1 do modo aberto de disputa ocorrerá por limitados 15 (quinze) minutos, sem prorrogações, onde nesta fase as empresas licitantes poderão oferecer lances sucessivos, não sendo aceitos 2 (dois) ou mais lances do mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar pelo sistema eletrônico.

8.9.2 Após o tempo estipulado no item 8.9.1, inicia-se a Fase Cronológica 2, onde o tempo de duração desta fase será de até 10 (dez) minutos, com fechamento iminente dos lances, iniciando, na sequência, o modo de disputa fechada.

8.9.3 Encerrado o modo aberto de disputa, os autores das ofertas com valores até 10% superior à oferta mais vantajosa, serão convocados pelo sistema para que ofertem um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos da convocação.

8.9.4 Não havendo no mínimo 3 (três) ofertas, nas condições citadas no item 8.9.3, o sistema convocará os autores dos melhores valores subsequentes, no máximo de 3 (três), para ofertarem lance final e fechado.

8.9.5 O(s) licitante(s) poderá(ão) optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar valor menor, em até 5 (cinco) minutos após a convocação.

8.9.6 O intervalo mínimo de diferença de valores / percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta, será de R$ 100,00 (cem reais).

8.9.7 Encerrado o modo fechado de disputa, o sistema ordenará todos os valores que foram convocados para a etapa fechada, em ordem de vantajosidade, onde a proposta inicial também será considerada como o primeiro lance da disputa, e o licitante poderá optar por manter, na etapa fechada, o seu lance final da etapa aberta.

8.9.8 Quando houver somente propostas iniciais sem lances, serão aplicados os critérios de desempate, por meio de sorteio, para o qual serão convocadas as licitantes.

8.9.8.1 No caso de empate entre 2 (duas) ou mais propostas, e não havendo lances, o desempate se fará, obrigatoriamente, por meio de sorteio, para o qual serão convocadas as licitantes.

8.9.9 Durante a sessão no modo aberto de disputa, as licitantes serão informadas, em tempo real, sobre o valor do menor lance registrado, sem identificação da licitante.

8.9.10 Se alguma licitante fizer um lance que esteja em desacordo com o Edital, ou oferta inexequível, este poderá ser cancelado pelo Pregoeiro, por meio do sistema eletrônico. Será emitido na tela um aviso e na sequência o Pregoeiro justificará o motivo da exclusão por meio de mensagem às licitantes.

8.9.11 O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da sessão. As licitantes deverão consultar regularmente o sistema eletrônico para verificar o resultado da licitação.

8.9.12 Após o encerramento do modo fechado, antes de ser declarada vencedora, o Pregoeiro encaminhará, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance de menor valor para o lote.

8.9.13 A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

8.9.14 O sistema eletrônico gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registradas a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas a sessão e os autores dos lances

8.9.15 No caso de não haver lances na etapa competitiva, serão considerados os preços registrados na **proposta inicial**.

9 NEGOCIAÇÃO

9.1 Encerrada a etapa competitiva de lances da sessão pública, a Pregoeira poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado o melhor preço, dentro do valor estimado, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

9.1.1 A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

10 DECLARAÇÃO DE VENCEDOR

10.1 Após a verificação da regularidade dos documentos de habilitação e a conformidade da proposta ajustada, e considerando atendidas todas as exigências do edital, a Comissão de Licitação procederá com o JULGAMENTO FINAL, e a empresa melhor classificada será ACEITO E HABILITADA.

11 RECURSO

11.1 Da decisão que declarar o arrematante vencedor, caberá recurso fundamentado dirigido à Comissão de Licitação do Serviço Nacional de Aprendizagem do Departamento Regional do Rio Grande do Norte – SENAC/ARRN, via e-mail: cpl@rn.senac.br , **no prazo de 2 (dois) dias úteis**, a contar da data de divulgação da decisão no sistema eletrônico. A contagem do prazo será conforme o subitem 17.4 deste Edital.

11.1.1 O recurso interposto tempestivamente terá efeito suspensivo.

11.2 A licitante que puder vir a ter a sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto poderá sobre ele se apresentar contrarrazões no mesmo prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados da publicação do comunicado para se manifestar acerca do recurso interposto.

11.3 Os recursos serão julgados pela Autoridade Competente do Serviço Nacional de Aprendizagem do Departamento Regional do Rio Grande do Norte – SENAC/ARRN ou por quem está delegar competência, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data final para sua interposição.

11.4 Os interessados poderão solicitar vista dos autos do processo licitatório pelo e-mail cpl@rn.senac.br. Por se tratar de processo eletrônico, os autos, após solicitação, serão disponibilizados eletronicamente, pelo período de 5 (cinco) dias úteis contados da divulgação que permite o acesso, por meio do e-mail em que foi feita a solicitação.

12 HOMOLOGAÇÃO

12.1 Inexistindo manifestação recursal, a Comissão de Licitação encaminhará o processo à Autoridade Competente para homologação do objeto à licitante vencedora.

12.2 Decididos os recursos porventura interpostos, e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a Autoridade Competente homologará o objeto a licitante vencedora e o procedimento licitatório.

12.3 Se, por motivo de força maior, a homologação não puder ocorrer dentro do período de validade das propostas, ou seja, **60 (sessenta) dias,** esta ficará automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal da licitante, pelo e-mail cpl@rn.senac.br, dirigida à Comissão de Licitação, caracterizando seu declínio em continuar na licitação.

13 ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

13.1 Após a homologação deste procedimento, a Comissão de Licitação convocará oficialmente a **licitante vencedora**, durante a validade da sua proposta para, no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis, assinar o respectivo contrato**. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Administração. A licitante vencedora não poderá desistir da assinatura do Instrumento, sob pena de aplicação das sanções legais previstas neste Edital.

13.2 Quando o convocado não assinar o contrato no prazo e nas condições estabelecidas, a Comissão convocará os licitantes remanescentes, se houver, na ordem de classificação, para formalização nas condições de suas propostas, limitado ao valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, ou revogará a licitação.

13.3 Os contratos poderão ser acrescidos em até 50% do valor global atualizado, mediante justificativa e termo aditivo. As supressões poderão ser realizadas nos limites estabelecidos entre as partes.

13.4 Os contratos poderão ter seus valores reequilibrados, para mais ou para menos, mediante solicitação fundamentada da parte interessada, conforme Art. 42, parágrafos 1º, 2º e 3º, da Resolução Senac nº 1.270/2024.

13.5 O prazo de vigência do contrato são de 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado conforme permissivos da Resolução Senac nº 1.270/2024.

14 SANÇÕES

14.1 Das sanções relativas à licitação:

14.1.1 As licitantes que desatenderem quaisquer exigências do Edital e seus Anexos, garantida a prévia defesa e, de acordo com a conduta reprovável (infração), estarão sujeitas às sanções administrativas previstas neste Edital, conforme abaixo:

14.1.1.1 Multa compensatória, cuja base de cálculo será o valor estimado desta licitação; e,

14.1.1.2 Suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac, por prazo não superior a **3 (três) anos**, conforme detalhamento abaixo:

GRAU	MULTA	SUSPENSÃO DO DIREITO DE LICITAR E CONTRATAR COM O SENAC
	COMPENSATÓRIA	PRAZO
1	**De 0,05% a 0,2%** por ocorrência, sobre o valor estimado da licitação	Mínimo: **1** mês Máximo: **1** ano
2	**De 0,3% a 0,6%** por ocorrência, sobre o valor estimado da licitação	Mínimo: **1** mês Máximo: **1** ano
3	**De 0,7% a 0,9%** por ocorrência, sobre o valor estimado da licitação	Mínimo: **6** meses Máximo: **2** anos
4	**De 1% a 2%** por ocorrência, sobre o valor estimado da licitação	Mínimo: **6** meses Máximo: **2** anos

ITEM	INFRAÇÃO	GRAU
1	Deixar de entregar a documentação exigida na licitação no prazo estipulado.	1
2	Cometer atos protelatórios, durante os procedimentos licitatórios, com intuito de adiamento dos prazos da licitação.	1
3	Interpor recursos sem motivação fundamentada, ou com motivação descabida, ou com motivação genérica, prejudicando a condução da licitação.	1
4	Não assinar a Ata no prazo de convocação, durante a vigência de sua proposta, sem justificativa aceita pelo Senac/RN.	2
5	Apresentar documentação falsa.	2
6	Fazer declaração falsa ou omitir informações.	2
7	Cometer fraude fiscal.	3
8	Não manter a proposta durante o prazo de validade da mesma.	4
9	Comportar-se de modo inidôneo ou cometer mais de uma das faltas previstas nos subitens anteriores.	4

14.1.2 O valor das multas aplicadas deverá ser depositado **no prazo de 5 (cinco) dias úteis**, a contar da data do recebimento da notificação, conforme orientações fornecidas na mesma. **Se o valor da multa não for depositado, será cobrado administrativamente ou judicialmente.**

14.1.3 As sanções previstas nas alíneas 14.1.1.1 e 14.1.1.2 poderão ser aplicadas cumulativamente.

14.1.4 No processo de aplicação de sanções é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, facultada a defesa prévia do interessado, no prazo de **5 (cinco)** dias úteis, contados da intimação do ato.

14.1.5 A apresentação de defesa dentro do prazo estipulado terá efeito suspensivo quanto ao pagamento das sanções de multa, que só será realizado após a análise do mesmo.

14.2 A aplicação das penalidades previstas neste Instrumento é de competência da Direção Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Administração Regional no Estado do Rio Grande do Norte – SENAC-AR/RN.

15 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

15.1 Os licitantes declaram que conhecem a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei nº 13.709, 14 de agosto de 2018, e autorizam o Senac–AR/RN a coletar, tratar e compartilhar os dados pessoais de seus representantes, para o fim exclusivo de viabilizar o presente procedimento licitatório e a futura execução do objeto contratado, observando-se as exceções previstas no art. 11, II da LGPD e o seguinte:

15.1.1 Fica autorizada a coleta, o tratamento e o compartilhamento do nome completo e cópias e números de identidade e CPF dos representantes das licitantes, bem como eventuais dados pessoais incluídos em contrato social, estatuto ou documento equivalente, enquanto for necessário ao atingimento da finalidade a seguir exposta;

15.1.2 A coleta, tratamento e compartilhamento dos dados acima especificados tem por finalidade viabilizar o presente procedimento licitatório e a futura execução do objeto contratado;

15.1.3 Os dados pessoais coletados, serão compartilhados quando da necessidade de vistas aos autos do processo, que é público e, portanto, acessível a todo interessado, por ocasiões de sessões presenciais e sobretudo quando da realização de sessões virtuais, nas quais os participantes analisarão os documentos de credenciamento propostas de preços e habilitação no formato digital.

15.2 O Senac–AR/RN é o controlador dos dados pessoais tratados neste item, podendo ser contatado por meio do seguinte endereço eletrônico: dpo@rn.senac.br.

15.3 O Senac–AR/RN se responsabiliza por todas as medidas de segurança necessárias à proteção dos dados coletados ou tratados de incidentes de segurança da informação e comunicará aos titulares dos dados e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, em conformidade ao art. 48 da LGPD.

15.4 Os titulares dos dados, poderão exercer, no que couber, os direitos previstos no art. 18 da LGPD.

15.5 Os titulares dos dados poderão revogar a anuência aqui manifestada ou solicitar a eliminação de seus dados pessoais não anonimizados, ficando cientes que isto poderá impedir sua continuidade no processo licitatório.

16 SUBCONTRATAÇÃO.

16.1 Não será permitida qualquer forma de subcontratação para a execução deste objeto.

17 DISPOSIÇÕES GERAIS.

17.1 As decisões relativas a esta licitação serão comunicadas por meio do endereço eletrônico: https://www.gov.br/compras/pt-br/ e eventuais alterações no Edital e seus anexos, no endereço: Senac RN - LICITAÇÕES.

17.2 A Comissão de Licitação poderá, a seu exclusivo critério, a qualquer momento, solicitar a licitante melhor classificada, por escrito, informações adicionais sobre a documentação e a proposta apresentada. O não atendimento da solicitação no prazo estabelecido implicará na desclassificação do licitante.

17.3 Todas as referências a horário neste Edital consideram o horário de Brasília-DF.

17.4 Na contagem dos prazos estabelecidos no presente Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, e considerar-se-á os dias consecutivos, exceto quanto for explicitamente disposta em contrário. Só se iniciam e vencem os prazos aqui referidos em dia de funcionamento do Senac – Administração Nacional.

17.5 A Licitante Vencedora fica obrigada a acatar, nas mesmas condições desta contratação, por ato unilateral do Senac - Administração Nacional, os acréscimos que se fizerem necessários, até o limite de 50% (cinquenta por cento) do valor inicial atualizado, conforme estipulado no artigo 38 da Resolução Senac n° 1.270/2024.

17.6 Considerando que os procedimentos licitatórios não têm natureza jurídica de propostas de contratação, o do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Administração Regional no Estado do Rio Grande do Norte – SENAC-AR/RN reserva o direito de adiar, cancelar, revogar, anular ou tornar sem efeito, no todo ou em parte, a presente licitação sem que isto gere aos licitantes qualquer direito, inclusive de reparação a eventuais perdas e danos ou de lucros cessantes.

17.7 A inobservância ao Regulamento de Licitações e Contratos do Senac (Resolução nº 1.270/2024) pode ensejar, em caso de comprovado prejuízo ao patrimônio do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Administração Regional no Estado do Rio Grande do Norte – SENAC-AR/RN, a anulação da contratação resultante do procedimento irregular e a adoção de providências para responsabilização civil e penal dos que tenham contribuído com ação ou omissão para o resultado danoso.

17.8 Os licitantes **não terão direito à indenização** em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

17.9 **É facultada à Comissão de Licitação ou à autoridade superior, em qualquer fase deste certame, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.**

17.10 A Comissão de Licitação poderá efetuar visita às instalações da licitante classificada em primeiro lugar para confirmar as reais condições para atendimento do objeto desta licitação. Caso seja verificada a incapacidade do atendimento, a licitante poderá ser desclassificada, a critério da Comissão de Licitação.

17.11 Nos casos de erros formais ou vícios sanáveis, é obrigatória a realização de diligência pela Comissão, conforme dispõe o Art. 29, parágrafo único, da Resolução Senac nº 1.270/2024.

17.12 É permitida a inclusão de documento complementar ou atualizado, que não foi juntado com os demais documentos por equívoco/falha, desde que não altere a substância das propostas, dos documentos, e sua validade jurídica e seja comprobatório de condição atendida pelo licitante quando apresentada sua proposta, o qual deve ser solicitado e avaliado pela Comissão (Art. 16, IV, §3º, da Resolução Senac nº 1.270/2024).

17.13 Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

17.14 Os documentos de habilitação jurídica, regularidade fiscal, qualificação técnica, qualificação econômica–financeira, proposta comercial e quaisquer correspondências e documentos a elas relacionados deverão ser escritos em língua portuguesa. Excetuando-se literatura técnica de apoio apresentada pela licitante, documentos suplementares a exemplo de impressos de caráter técnico e catálogos, que poderão ser redigidos/apresentados em língua estrangeira.

17.15 **Os documentos necessários ao credenciamento e à habilitação deverão ser apresentados em original, autenticados por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou mediante publicação em órgão da imprensa oficial ou outro órgão competente, bem como por conferência feita por membro da Comissão ou Equipe de Apoio.**

17.16 A Comissão de Licitação reserva-se ao direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que julgar necessário.

17.17 Os documentos apresentados no credenciamento poderão ser aproveitados na fase de habilitação.

17.18 Em caso de divergência entre as disposições constantes do Termo de Referência e as contidas neste Edital, prevalecerão as últimas.

17.19 Na hipótese de inabilitação de todos os licitantes ou de desclassificação de todas as propostas, poderá ser fixado novo prazo para apresentação dos respectivos documentos retificados, a ser definido pelo Pregoeiro na ata da sessão licitatória.

18 ANEXOS.

18.1 São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:

- Termo de Referência e ANS – Anexo I.
- Modelo de Apresentação da Proposta – Anexo II.
- Minuta do Contrato – Anexo III.
- Modelo de Declaração de Sustentabilidade – Anexo IV.
- Modelo de Declaração do Porte da Empresa – Anexo V.
- Modelo de Atestado de Capacidade Técnica – Anexo VI.

19 FORO.

19.1 As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Comum, no Foro da Comarca de Natal, Estado do Rio Grande do Norte, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Natal, RN, 02 de abril de 2025.

RANIERY CHRISTIANO DE QUEIROZ PIMENTA
DIRETOR REGIONAL DO SENAC-AR/RN

ANEXO I - DOCUMENTO 01

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de empresa especializada na personalização, manutenção e suporte de plataforma digital de aprendizagem com foco na experiência da aprendizagem, para atender as demandas do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) do Rio Grande do Norte, conforme condições, quantidades e exigências técnicas estabelecidas neste documento.

1.2 A plataforma a ser adquirida deve promover um ambiente de aprendizado interativo, personalizado e centrado no usuário, facilitando a integração de diversos recursos e conteúdos educacionais de modo a enriquecer a experiência de aprendizagem dos usuários.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. O Senac RN tem como desafio estratégico transformar vidas por meio da educação profissional. Para isso, busca continuamente o aprimoramento dos recursos didáticos e das ferramentas digitais visando a constante modernização dos produtos, processos e serviços, bem como a implementação de inovações, contribuindo para a experiência digital dos seus colaboradores e clientes.

2.2. A Educação Corporativa do Senac RN está comprometida com a promoção da aprendizagem contínua, focada no desenvolvimento dos alunos e colaboradores tanto da própria instituição quanto das empresas parceiras que se beneficiam dos serviços educacionais oferecidos pelo Senac RN. Esta abordagem orientada para a evolução contínua fortalece as competências profissionais, impulsiona a inovação e alinha as estratégias educacionais às necessidades e demandas dinâmicas do mercado, solidificando assim a relevância e a eficácia dos programas de capacitação proporcionados.

2.3. O Senac RN deseja aprimorar e modernizar o processo de aprendizagem e desenvolvimento corporativo, promovendo a integração, a colaboração e a personalização do ensino. A aquisição da plataforma de aprendizagem digital permitirá a criação de um ambiente de aprendizado contínuo, estimulando o engajamento e a autonomia dos usuários.

2.4. A implantação da plataforma digital otimizará a criação e oferta de cursos e disciplinas direcionadas para atender as demandas da Faculdade Senac, da Educação Corporativa e da Educação Executiva. Esta plataforma agirá como um recurso potencializador e facilitador do processo de ensino-aprendizagem.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. REQUISITOS TÉCNICOS

3.1.1. Requisitos gerais

3.1.1.1. A plataforma deverá apresentar **compatibilidade** com uma variedade de formatos de arquivos para suportar uma ampla gama de recursos educacionais. Deve ser, no mínimo, compatível com os seguintes tipos de arquivos: PDF, livro digital, imagem (JPEG, PNG), vídeo (MP4), áudio/*podcast* (MP3), *slides* (PPT, PPTX), objetos de aprendizagem, enquetes, pílulas de conhecimento e *links* externos.

3.1.1.2. A plataforma deverá disponibilizar **recursos de avaliação** para poder mensurar a eficiência dos cursos e disciplinas, e consequentemente, verificar adequadamente o nível de aprendizagem dos alunos. Esses recursos incluirão, quizzes, perguntas objetivas, perguntas discursivas, questões de múltipla escolha, simulações e *feedback* instantâneo.

3.1.1.3. A plataforma de aprendizagem deverá disponibilizar ao Senac RN **relatórios *online*** destinados aos instrutores/professores/consultores, que abordem aspectos cruciais como: eficácia da aprendizagem avaliada a partir dos resultados das avaliações, progressões dos alunos, índices de adesão (frequência) e de evasão, além de pesquisas de satisfação referentes aos cursos oferecidos.

3.1.1.3.1. Os relatórios devem ser configuráveis através dos seguintes filtros: por aluno, por turma, por instrutor/professor/consultor, por período (diário, semanal, mensal, semestral, anual), por atividade concluída e/ou taxa de conclusão e por curso ou empresa.

3.1.1.4. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar o acesso aos dados estratégicos e analíticos (performance dos usuários, taxa de conclusão, taxa de evasão, entre outros) via API ou via banco de dados para que a equipe do Senac RN possa desenvolver *dashboards* estratégicos sobre a utilização da plataforma, auxiliando na análise aprofundada e facilitada, contribuindo para a tomada de decisões e o aprimoramento contínuo das estratégias educacionais.

3.1.1.5. A **CONTRATADA** deve assegurar a disponibilidade integral da plataforma 24/7, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana – respeitando a taxa de interoperabilidade descrita no item 3.6.11 –, garantindo assim a continuidade do acesso e operacionalidade para os usuários. No caso de manutenções programadas que possam afetar a disponibilidade da plataforma, a **CONTRATADA** deve comunicar a **CONTRATANTE** com antecedência adequada de 03 (três) dias úteis.

3.1.1.6. A plataforma deverá ser compatível com padrão SCORM (*Sharable Content Object Reference Model*) e LTI (Interoperabilidade das ferramentas de aprendizado), facilitando a criação, o compartilhamento e a integração de conteúdos educacionais interativos.

3.1.1.7. A plataforma deverá suportar a criação e disponibilização de *microlearning*, ou seja, conteúdos em formatos breves como textos, vídeos, imagens, infográficos, *podcasts* e atividades de fixação.

3.1.1.8. A plataforma deverá funcionar como um **recurso complementar para a gestão dos treinamentos** conduzidos pela Educação Corporativa nas modalidades presencial e híbrida, oferecendo suporte na organização e documentação dessas atividades. Para isso, deverá disponibilizar funcionalidades específicas, incluindo: lista de presença, avaliação/pesquisa de satisfação e atividades ao vivo de forma síncrona via Microsoft Teams, além da geração e distribuição de certificados de conclusão.

3.1.1.8.1. A plataforma deve permitir a criação, personalização e emissão dos certificados de forma eficiente e facilitada.

3.1.1.9. É desejável que a plataforma tenha recursos de **notificação** automatizada, facilitando e ampliando a eficácia da comunicação entre o Senac RN e os usuários. Estas notificações podem incluir alertas de novos conteúdos, lembretes de prazos, *feedbacks* sobre desempenho, entre outros, contribuindo para manter todas as partes envolvidas informadas e engajadas.

3.1.1.10. A plataforma deve obrigatoriamente oferecer recursos que assegurem a **acessibilidade digital** para os usuários. Esses recursos devem incluir, a compatibilidade com leitores de telas, legendas

automáticas em vídeos, navegação pelo teclado, aumentar e/ou diminuir as fontes e ajustar o contraste das cores.

3.1.1.11. A **CONTRATADA** deverá garantir que a plataforma disponibilizada possua recursos integrados de **gamificação**, que possam engajar e estimular os usuários através de elementos lúdicos como *badges*, desafios, pontos e *rankings* automáticos. Estes recursos deverão ser configuráveis e permitirão a criação de um ambiente de aprendizagem dinâmico e interativo, contribuindo para uma experiência de aprendizagem enriquecedora e eficaz.

3.1.1.12. A plataforma deverá incorporar recursos de **inteligência artificial** (IA), facilitando a geração e análise de relatórios personalizados e otimizando a criação de materiais educacionais através de IA generativa, além de facilitar a criação de conteúdos, administração e indexação do conteúdo. Adicionalmente, deve empregar métodos de IA para proporcionar recomendações automáticas de cursos aos alunos, baseando-se em históricos de cursos concluídos, desempenho acadêmico, e outras métricas relevantes. Estes recursos de IA devem atuar de maneira a enriquecer a experiência de aprendizagem, personalizando a jornada de aprendizagem conforme as necessidades e o progresso individual dos alunos, contribuindo assim para um ambiente de aprendizagem mais adaptativo e eficaz.

3.1.1.12.1. A plataforma deverá permitir o treinamento da IA através de *prompts* ou envio de arquivos em PDF, proporcionando flexibilidade e precisão no ajuste dos algoritmos de IA para melhor atender às necessidades específicas dos usuários e da instituição.

3.1.1.13. A plataforma deverá facilitar uma abordagem colaborativa ao disponibilizar **comunidades de aprendizagem** que enriqueçam a experiência educacional. Para isso, deve oferecer a possibilidade de criação e utilização de fóruns de discussão e ferramentas de comunicação, que incentivem a troca de conhecimentos e experiência entre os usuários, fomentando a aprendizagem colaborativa e o engajamento ativo dos alunos.

3.1.1.14. A responsabilidade pela **hospedagem** da plataforma será da **CONTRATADA**, que deverá garantir a infraestrutura tecnológica necessária para um funcionamento eficaz e contínuo da mesma. A **CONTRATADA** deverá assegurar que todos os requisitos técnicos para a hospedagem sejam devidamente atendidos, proporcionando suporte técnico e orientações conforme necessário para a implementação e manutenção segura da plataforma.

3.1.1.15. A **CONTRATADA** deverá assegurar que a plataforma tenha uma **URL personalizada** que aponte para o DNS (*Domain Name System*) específico do Senac RN. Isso garantirá que o domínio seja personalizado, proporcionando uma identidade digital coesa e alinhada a marca da instituição **CONTRATANTE**.

3.1.1.16. A plataforma deverá disponibilizar o recurso de **fórum** (ferramenta de comunicação assíncrona), com a possibilidade de moderação.

3.1.1.17. Para facilitar a comunicação em larga escala, a plataforma também deverá disponibilizar a possibilidade de enviar **e-mails** e **notificações** em massa.

3.1.1.18. A plataforma deverá permitir a coexistência de **perfis de usuários** com atribuições e acessos diferentes de forma a ser parametrizado, conforme tabela a seguir:

PERFIL	DESCRIÇÃO

Administrador	Possui o nível mais alto de acesso à plataforma, sendo responsável por configurar e manter a plataforma, incluindo a criação e gestão de outros tipos de usuários. Tem acesso a todos os recursos e dados, além de poder definir permissões para outros.
Instrutor/Professor/Consultor	Tem permissões para criar e gerir conteúdos de curso, avaliar desempenho dos alunos, e interagir com eles através de fóruns e mensagens. Não tem acesso a funções administrativas ou de gestão da plataforma.
Aluno	Tem o nível mais básico de acesso, focado em consumir conteúdo dos cursos, realizar avaliações, enviar arquivos para resolução de atividades e interagir com instrutores e colegas. Pode visualizar seu próprio desempenho e progresso, mas não tem acesso a funções de gestão ou administração da plataforma.

3.1.1.19. Nos momentos programados para ocorrerem de maneira síncrona e remota, a plataforma deve oferecer a funcionalidade de compartilhamento de tela do instrutor/professor/consultor e/ou dos alunos via **Microsoft Teams**, permitindo uma interação eficaz e uma experiência de aprendizagem enriquecida. Esta funcionalidade deve ser integrada de forma intuitiva, garantindo uma transmissão estável e de alta qualidade, que possibilite uma comunicação clara e eficaz entre o instrutor/professor/consultor e os alunos durante as sessões de ensino ao vivo.

3.1.1.20. A participação dos alunos nos cursos deve ser registrada nos seus respectivos **históricos** (*logs*), incluindo: datas e horários de acesso, progresso nos módulos, resultados das avaliações, interações no curso e IP (Protocolo de *Internet*) do dispositivo utilizado.

3.1.1.21. A plataforma deve facilitar a configuração de **jornadas de aprendizagem**, permitindo a criação tanto de cursos sequenciais, onde a progressão é guiada e estruturada, quanto de cursos flexíveis, onde os alunos têm a liberdade de acessar os módulos em uma ordem não sequencial conforme sua preferência ou necessidade. A parametrização para definir se o curso será sequencial ou flexível deverá ser realizada pelo instrutor/professor/consultor e/ou pelo administrador, garantindo a flexibilidade necessária para atender às diferentes necessidades pedagógicas e de ensino.

3.1.1.22. A plataforma deverá oferecer suporte a **múltiplos idiomas**, permitindo uma maior abrangência e inclusão de usuários de diferentes nacionalidades.

3.1.1.23. A plataforma deverá emitir automaticamente **certificados digitais** assim que os alunos atenderem aos requisitos estabelecidos, permitindo que os mesmos baixem já com um código único de verificação, assegurando a autenticidade do documento.

3.1.1.24. A plataforma deve **restringir o *download*** de arquivos de conteúdo, garantindo que os materiais didáticos, vídeos, textos e outros recursos educacionais estejam disponíveis de forma *online*. Essa medida visa prevenir a pirataria a proteger os direitos autorias, assegurando que o acesso ao conteúdo seja seguro e controlado, mantendo a integridade dos materiais educacionais.

3.1.1.25. A plataforma deverá integrar-se com a **biblioteca virtual** utilizada pelo Senac RN, via API (Interface de Programação de Aplicações) ou por meio de incorporação embutida/integrada. Esta integração deve garantir um acesso fluido e contínuo aos recursos da biblioteca virtual, proporcionando uma experiência de usuário unificada e eficiente.

3.1.1.26. A plataforma deverá incluir a funcionalidade para a **criação de *landing pages*** personalizada. Essas *landing pages* devem permitir a divulgação de cursos, eventos e outras iniciativas educacionais, sendo configuráveis com elementos visuais, formulários de inscrição, vídeos e outros conteúdos multimídia. A ferramenta deve ser intuitiva e flexível, permitindo a rápida criação e edição das páginas conforme as necessidades da instituição.

3.1.1.27. A plataforma deverá ser totalmente **responsiva**, garantindo uma experiência de usuário consistente e otimizada em dispositivos móveis, *tablets* e *web*.

3.1.1.28. O acesso a plataforma deverá ser por meio de **autenticação *Single Sign-on*** (*login* único), utilizando a conta Microsoft Office 365 institucional dos usuários (administrador, instrutor/professor/consultor e aluno).

3.1.2. Requisitos técnicos para o *site*

3.1.2.1. A plataforma deve ser compatível com os **navegadores** mais populares e atualizados, como o Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari e Microsoft Edge, sem se restringir exclusivamente a estes.

3.1.2.2. A plataforma deve ser otimizada para carregar rapidamente, proporcionando uma resposta rápida às interações dos usuários.

3.1.2.3. O *site* deve apresentar um ***design* responsivo** para garantir uma experiência de usuário consistente em diferentes dimensões de telas e dispositivos.

3.1.2.4. Utilizar tecnologias *web* modernas como HTML5 e CSS3 para garantir a funcionalidade e a estética adequadas.

3.1.2.5. A plataforma deve suportar JavaScript para proporcionar interatividade e funcionalidades dinâmicas.

3.1.2.6. A **CONTRATADA** é responsável por executar testes de compatibilidade entre navegadores (*cross-browser*) para identificar e corrigir quaisquer problemas que possam surgir em diferentes navegadores ou versões, garantindo à **CONTRATANTE** o funcionamento íntegro e contínuo da plataforma em diversos ambientes de navegação.

3.1.3. Aplicativo personalizável

3.1.3.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar a plataforma de aprendizagem por meio de um aplicativo móvel, o qual deve ser compatível e estar disponível para *download* tanto para dispositivos Android quanto iOS.

3.1.3.2. O aplicativo deve oferecer experiência de usuário intuitiva e funcional, garantindo o acesso fácil e eficaz aos recursos da plataforma, permitindo assim a continuidade da aprendizagem em um ambiente móvel. Além disso, a **CONTRATADA** deve assegurar que o aplicativo receba **atualizações regulares** para manter a segurança, a funcionalidade e a compatibilidade com as versões mais recentes dos sistemas operacionais móveis.

3.1.3.3. O aplicativo deverá seguir o mesmo padrão de identidade visual presente na versão *online*, assegurando a sensação de continuidade de acesso ao usuário. Essa consistência visual deve refletir-se em elementos como cores, tipografias, posição da logomarca do Senac RN, iconografia e outros componentes gráficos.

3.1.3.4. A **CONTRATADA** deverá assegurar que o aplicativo possua um desempenho otimizado, minimizando o uso de dados móveis e o consumo de bateria dos dispositivos móveis.

3.1.3.5. É preferível que tenha um mecanismo de *feedback* dentro do aplicativo, permitindo que os usuários reportem problemas ou sugiram melhorias de maneira fácil e intuitiva.

3.1.4. Personalização da plataforma

3.1.4.1. A plataforma deverá permitir personalização completa do *layout* conforme as diretrizes do Manual de Identidade Visual do Senac RN, garantindo uma representação fiel da marca e proporcionando uma experiência de usuário consistente e engajadora.

3.1.4.2. A **CONTRATADA** deverá trabalhar em colaboração com a equipe do Senac RN para entender e implementar as especificidades do *design*, incluindo cores, logotipos, tipografia, e outros elementos gráficos conforme especificado no Manual de Identidade Visual institucional.

3.1.4.3. A plataforma deverá possibilitar a criação de temas personalizados que possam ser aplicados de forma global ou a cursos específicos, permitindo uma apresentação visual diferenciada quando necessário.

3.1.4.4. A **CONTRATADA** deverá garantir que a personalização do *layout* não afetará a funcionalidade, a usabilidade, ou a acessibilidade digital da plataforma, mantendo uma experiência de usuário de forma fluida e intuitiva.

3.1.4.5. A plataforma deverá permitir a personalização de certificados, relatórios e outros documentos gerados, garantindo que estes estejam alinhados com a identidade visual do Senac RN.

3.1.4.6. A **CONTRATADA** deverá fornecer uma interface administrativa intuitiva que permita à equipe do Senac RN fazer ajustes no *layout* e nas configurações de *design* de maneira autônoma, sem necessidade de assistência técnica da Licitante.

3.1.4.7. Todos os recursos de personalização deverão seguir as melhores práticas de desenvolvimento *web*, garantindo a segurança, a performance e a responsividade da plataforma em diferentes dispositivos e navegadores.

3.2. LICENÇAS E PERFIS

3.2.1. A estrutura de precificação da plataforma deve ser delineada com base em até 3.500 (três mil e quinhentos) usuários ativos, considerando um período vigente de 12 (doze) meses.

3.2.1.1. Para fins contratuais, considera-se “usuário ativo” aquele que realizou acesso ou interagiu na plataforma nos últimos 30 (trinta) dias corridos.

3.2.2. A **CONTRATADA** deverá fornecer um painel de gestão de usuários ativos e inativos de forma intuitiva e funcional, que facilite a administração de licenças, incluindo a atribuição, reatribuição e revogação de tipos de licença, de maneira ágil e segura.

3.2.3. A plataforma deverá suportar pelo menos 3 (três) tipos distintos de usuários, conforme detalhado no subitem 3.1.1.18 deste documento, garantindo que cada tipo de usuário tenha acessos e permissões apropriadas para desempenhar suas funções específicas dentro da plataforma de maneira eficaz.

3.3. AUTENTICAÇÃO

3.3.1. A plataforma deverá ter mecanismos de autenticação e autorização seguros para garantir que apenas pessoas autorizadas possam acessar o sistema.

3.3.1.1. A autenticação poderá ser realizada via autenticação *Single Sign-On*, conforme descrito no subitem 3.1.1.28.

3.3.2. A **CONTRATADA** deverá implementar e disponibilizar um mecanismo seguro e intuitivo de recuperação de senha. Este recurso permitirá que os usuários que esqueceram suas senhas possam redefini-las de maneira autônoma e segura, garantindo assim o acesso contínuo à plataforma. Este processo deverá incluir etapas de verificação adequadas para confirmar a identidade do usuário, como o envio de códigos de verificação via *e-mail* e/ou SMS (Serviço de Mensagem Curta), e a possibilidade de definir uma nova senha seguindo as políticas de complexidade estabelecidas.

3.3.3. A plataforma deverá registrar e monitorar as tentativas de *login*, sendo capaz de identificar e reagir a comportamentos suspeitos, como múltiplas tentativas de *login* falhas, através de medidas de segurança como bloqueio temporário de conta ou notificações de alerta.

3.3.4. A **CONTRATADA** deverá implementar controles de sessão, incluindo a expiração automática de sessões inativas e a detecção de múltiplos acessos (*logins*).

3.4. INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS

3.4.1. A plataforma deverá ter conexão via API (Interface de Programação de Aplicação) ou de forma nativa, com os recursos da Microsoft 365, como o Microsoft Teams.

3.4.2. A plataforma deverá ser compatível com o sistema acadêmico SIG, por meio de API, garantindo a padronização acadêmica e a harmonização dos processos educacionais utilizados pelo Senac RN.

3.4.3. A plataforma deverá realizar a integração com a biblioteca virtual utilizada pelo Senac RN, conforme descrito no subitem 3.1.1.25 deste documento.

3.5. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

3.5.1. A **CONTRATANTE**, durante o desenvolvimento das atividades de tratamento de dados pessoais relacionadas à execução do contrato, atuará como Controladora, sendo responsável, pela definição das decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. Por outro lado, a **CONTRATADA** atuará como Operadora dos dados pessoais, devendo realizar o tratamento estritamente conforme as orientações expressas da **CONTRATANTE** para cumprimento do presente instrumento.

3.5.1.1 É vedado o tratamento de dados pessoais para qualquer outra finalidade não prevista neste Contrato.
3.5.1.2 O acesso aos dados pessoais deve ser restrito aos colaboradores que necessitem das informações para execução de suas funções. A **CONTRATADA** deverá assegurar que tais colaboradores sejam devidamente treinados quanto às obrigações de confidencialidade previstas neste contrato.

3.5.2. A **CONTRATADA** deverá assegurar a privacidade e criptografia dos dados a fim de garantir a integridade e a confidencialidade da informação.

3.5.2.1 Os dados de autenticação e as credenciais dos usuários deverão ser armazenados e transmitidos de maneira segura, utilizando criptografia e outras medidas de segurança adequadas.
3.5.2.2 A **CONTRATADA** não poderá transferir quaisquer dados pessoais relacionados ao presente instrumento, inclusive no que concerne ao armazenamento de dados em nuvem, salvo se previamente autorizado, por escrito, pela **CONTRATANTE**.

3.5.3. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar a possibilidade de realizar *backups* regulares e possíveis recuperações de dados, garantindo a continuidade do serviço e a preservação dos dados em caso de falhas e/ou incidentes.

3.5.3.1 O acesso ao backup deverá ser disponibilizado para realização de auditorias e testes, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**.

3.5.4. A **CONTRATADA** deve estar em conformidade às normativas de segurança de dados aplicáveis, como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), garantindo a legalidade do tratamento e exclusão de dados, quando solicitado.

3.5.4.1. Em caso de requisição de titulares, ficará à cargo da **CONTRATANTE**, responder ao titular de dados pessoais, devendo a **CONTRATADA** (i) se abster de responder diretamente ao titular; (ii) notificar à **CONTRATANTE**, imediatamente, caso requisitada; e (iii) cooperar e fornecer todas as informações necessárias para a efetivação dos direitos do titular.

3.5.4.2. Cessada a finalidade para o tratamento de dados ou após o encerramento da vigência do contrato, a **CONTRATADA** deverá eliminar toda a informação relativa aos dados pessoais que estejam em sua posse ou controle em decorrência do contrato. Não obstante, a **CONTRATADA** poderá manter cópia dos dados pessoais necessários ao cumprimento do prazo previsto na legislação aplicável, devendo, nesse caso, informar quais dados serão mantidos, o prazo de sua guarda e o fundamento legal que justifica sua retenção à **CONTRATANTE**. Após término do prazo legal, a **CONTRATADA** deverá destruir os referidos dados, ficando em vigor as obrigações previstas neste instrumento até que todos os dados sejam eliminados.

3.5.5. A plataforma deverá ser capaz de suportar um número elevado de acessos simultâneos, garantindo a performance e a segurança do sistema de autenticação em cenários de alta demanda.

3.5.5.1. As atualizações de segurança da plataforma deverão ser regulares, de forma a corrigir vulnerabilidades conhecidas.

3.5.5.2. A **CONTRATADA** deverá conduzir testes de segurança de forma periódica, com o objetivo de sanar problemas de segurança dos dados.

3.5.6. A plataforma deverá disponibilizar para o(s) usuário(s) administrador(es) a possibilidade de consultar os *logs*, a fim de fazer a rastreabilidade dos acessos, garantir um melhor suporte técnico e fazer um acompanhamento mais efetivo sobre a aprendizagem.

3.5.7. A **CONTRATADA** se compromete a adotar e implementar medidas organizacionais e técnicas de segurança para proteção dos dados pessoais contra destruição indevida, compartilhamento irregular ou não-autorizado, perda acidental, alteração, acesso ou divulgação irregulares e/ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito dos Dados Pessoais. As medidas devem ser iguais ou superiores a: (i) qualquer regulamentação definida pela ANPD ou outro órgão governamental competente; (ii) padrões do ramo da Contratante e (iii) medidas utilizadas pela **CONTRATADA** para proteção de dado pessoal que esteja em sua posse ou controle.

3.5.8. A **CONTRATADA** deverá notificar a **CONTRATANTE**, em até 24 (vinte e quatro) horas após tomar ciência ou suspeitar de qualquer incidente de segurança que possa comprometer a integridade, confidencialidade e/ou disponibilidade de qualquer dado pessoal, por escrito, contendo, no mínimo: (i) a descrição da natureza dos dados pessoais afetados, as categorias e o número de titulares dos dados pessoais em questão; (ii) informações sobre os titulares de dados pessoais envolvidos; (iii) as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados pessoais; (iv) o nome e os detalhes de contato do Encarregado ou responsável pela proteção de dados pessoais; (v) as prováveis consequências e riscos relacionados ao incidente de segurança; (vi) as medidas adotadas ou propostas para solucionar o incidente de segurança; e (vii) as medidas que foram ou serão tomadas para reverter ou mitigar os efeitos das perdas relacionadas ao incidente de segurança.

3.5.9. A **CONTRATADA** compromete-se a cooperar, auxiliando, na medida do razoável, no cumprimento de obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a LGPD, fornecendo as informações disponíveis e ações necessárias para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança, com relação aos dados pessoais utilizados na execução do objeto do presente contrato.

3.5.10. Eventual descumprimento de quaisquer deveres ou obrigações legais, contratuais, judiciais ou administrativos pela **CONTRATANTE**, não gera responsabilidade solidária ou subsidiária da outra Parte, ficando somente a Parte responsável, nos termos da lei, sujeita às sanções legais e contratuais pertinentes.

3.6. SUPORTE TÉCNICO

3.6.1. A **CONTRATADA** deverá realizar treinamentos virtuais e/ou presenciais, prioritariamente para os usuários com o *status* de administrador e em seguida para os instrutores/professores/consultores. As datas para as capacitações deverão ser acordadas previamente e poderão ser agendadas em qualquer momento durante a vigência do contrato. Caso seja necessário reagendar alguma sessão, a **CONTRATADA** deverá comunicar a **CONTRATANTE** com a antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, garantindo assim a organização e disponibilidade dos participantes.

3.6.1.1. As reuniões de treinamento poderão ser gravadas para facilitar o acesso ao conteúdo por parte dos colaboradores do Senac RN que não puderam participar de forma síncrona.

3.6.2. A **CONTRATADA** deverá oferecer suporte técnico especializado durante todo o período em que o contrato estiver vigente, sem custo adicional a proposta comercial entregue durante o processo de licitação.

3.6.3. Os chamados de suporte deverão ser registrados e identificados com código único, possibilitando a rastreabilidade e acompanhamento eficaz.

3.6.4. A **CONTRATADA** deverá especificar e disponibilizar canais de comunicação eficazes para a **CONTRATANTE** reportar problemas, solicitar assistência e receber atualizações sobre questões de suporte técnico. Esses canais podem incluir, mas não estão limitados a telefone, e-mail, WhatsApp e sistema de *tickets online*.

3.6.5. A **CONTRATANTE** se compromete a abrir os chamados técnicos de forma digital, utilizando o sistema ou canal especificado pela **CONTRATADA**, e fornecer informações detalhadas sobre os problemas enfrentados para facilitar a resolução eficaz dos mesmos.

3.6.6. A **CONTRATADA** deverá garantir a disponibilidade de suporte técnico na modalidade 24/7, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, assegurando a resposta e resolução rápidas dos chamados técnicos para garantir a continuidade das operações da plataforma de aprendizagem digital.

3.6.7. A **CONTRATADA** deverá fornecer relatórios mensais sobre o *status* e o desempenho do suporte técnico, incluindo métricas como o número de chamados abertos/resolvidos e o tempo médio da resolução.

3.6.8. A **CONTRATADA** deverá priorizar os chamados de acordo com o nível de severidade e impacto dos problemas reportados, garantindo que questões críticas possam ser solucionadas de forma prioritária, conforme descrito no item 2.1.6 do **ANEXO I – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**.

3.6.9. A **CONTRATADA** deverá fornecer treinamento e documentação adequados para a **CONTRATANTE**, facilitando a utilização eficaz da plataforma.

3.6.10. No caso de uma manutenção programada do sistema que possa resultar em instabilidade ou inacessibilidade temporária da plataforma, a **CONTRATADA** deverá informar a **CONTRATANTE** com antecedência adequada. A comunicação deve incluir detalhes sobre a janela de manutenção, a natureza do trabalho a ser realizado e o impacto esperado na plataforma. Além disso, a **CONTRATADA** deve fornecer um canal de comunicação direto para que a **CONTRATANTE** possa solicitar informações adicionais ou reportar problemas emergenciais durante o período de manutenção.

3.6.11. O índice de disponibilidade da plataforma deverá ser no **mínimo** 99% (noventa e nove porcento) mensal.

3.6.12. O suporte técnico que envolve toda e qualquer atividade de âmbito da Tecnologia da Informação, deverá seguir o **ANEXO I – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**.

4. PRAZO DE ENTREGA

4.1. A empresa **CONTRATADA** deverá apresentar, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a homologação do certame, um cronograma detalhado de implantação do serviço, sinalizando todas as etapas e o prazo máximo para a execução. Este cronograma será analisado e validado pela **CONTRATANTE**. Havendo necessidade de ajustes, a empresa será convocada a realizá-los no prazo de até 05 (cinco) dias úteis.

4.1.1. No cronograma, deverão ser incluídas, mas não se limitar às, as seguintes etapas:

4.1.1.1. Planejamento: reunião inicial para definição e validação do cronograma detalhado e elaboração do plano de projeto. Esta etapa deverá ser realizada em até 7 (sete) dias corridos.

4.1.1.2. Implantação: configuração inicial da plataforma, desenvolvimento das integrações com o sistema acadêmico (SIG), Microsoft Teams e Biblioteca Virtual, desenvolvimento e configuração do aplicativo móvel, além da implementação de recursos de Inteligência Artificial (IA). Esta etapa deverá ser realizada em até 60 (sessenta) dias corridos após o recebimento da etapa do planejamento.

4.1.1.3. Personalização: personalização e validação do *layout* conforme o Manual de Identidade Visual do Senac RN, aplicável tanto à solução *web* quanto ao aplicativo móvel. Esta etapa deverá ser realizada em até 14 (quatorze) dias corridos após o recebimento da etapa da implantação.

4.1.1.4. Testes de usabilidade: realização de testes com foco na usabilidade do usuário (*UX design*) e acessibilidade digital, aplicáveis tanto à solução *web* quanto ao aplicativo móvel. Esta etapa deverá ser realizada em até 3 (três) dias corridos após o recebimento da etapa da personalização.

4.1.1.5. Treinamentos e capacitações: capacitações técnicas para a equipe do Senac RN, visando o melhor uso da plataforma e de sua funcionalidade. Esta etapa deverá ser definida em momento oportuno.

4.1.1.6. Pós-implantação: monitoramento inicial, envio do primeiro lote de usuários, auxílio na criação das primeiras turmas/cursos e suporte técnico contínuo após a implantação. Esta etapa deverá ser realizada em até 6 (seis) dias corridos após o recebimento da etapa da testes de usabilidades.

4.2. O prazo máximo de implementação da plataforma, com as solicitações de ajustes e/ou atualizações realizadas pela **CONTRATANTE** não deverá ultrapassar 90 (noventa) dias, a contar da aceitação do cronograma, nos termos do item 4.1.

4.3. Durante o período de implementação, a **CONTRATADA** deverá fornecer atualizações semanais, incluindo quaisquer desafios ou atrasos enfrentados e as estratégias adotadas para mitigá-los.

4.4. O cronograma deverá ter flexibilidade para acomodar mudanças razoáveis de escopo ou requisitos, sem comprometer a data final de entrega. Quaisquer alterações no cronograma devem ser negociadas e acordadas por ambas as partes, sendo que o acréscimo total no tempo de implementação não deverá exceder 25% (vinte e cinco porcento) da duração originalmente planejada.

4.5. Se aplicável, a **CONTRATADA** poderá programar entregas parciais para permitir que a **CONTRATANTE** avalie o progresso e forneça *feedback* contínuo, garantindo que o projeto permaneça no direcionamento adequado.

5. PROVA DE CONCEITO

5.1. A **LICITANTE** com proposta classificada provisoriamente em primeiro lugar, deverá apresentar a solução resumida no formato MVP (Mínimo Produto Viável) funcionando com até 10 (dez) dias úteis após a finalização da abertura da proposta e entrega do cronograma.

5.1.1. A **LICITANTE** deverá apresentar na sede da **CONTRATANTE** ou de forma remota, um cenário resumido com no mínimo uma coordenação de eixo/curso, cinco cursos correlatos a esta coordenação e cinco usuários, sendo um instrutor/professor/consultor e quatro alunos. A **LICITANTE** deve garantir que todos os aspectos funcionais e operacionais relevantes da plataforma sejam exibidos durante a demonstração, incluindo a aplicação do *layout* demonstrativo.

5.2. Após a realização da prova de conceito, o Núcleo de Carreiras deverá fornecer uma declaração informando se a solução simulada atende ou não ao que foi estabelecido neste Termo de Referência.

6. CRITÉRIOS DE IMPLANTAÇÃO

6.1. Conforme estabelecido no item 4.1 deste documento, a empresa **CONTRATADA** deverá elaborar e entregar ao Senac RN um cronograma detalhado de implantação. Este cronograma, que deve incluir todas as etapas e prazos associados ao processo de implantação, deverá ser fornecido no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a partir da data de início acordada.

6.2. De acordo com o item 4.1 deste termo de referência, após a entrega do cronograma de implantação realizado pela **CONTRATADA**, o Senac RN deverá analisar criteriosamente e emitir um

parecer. Em caso de ajustes, a empresa **CONTRATADA** tem mais 05 (cinco) dias úteis para realizar as atualizações.

6.3. A **CONTRATADA** deverá desenvolver um plano de implantação utilizando metodologias ágeis. Este plano deve incluir ciclos iterativos e incrementais de desenvolvimento, permitindo a adaptação contínua às necessidades e *feedback* da **CONTRATANTE**. O objetivo é garantir uma implantação eficiente, com entregas regulares de valor e ajustes rápidos conforme necessário.

6.4. É de responsabilidade da **CONTRATADA** realizar todos os testes necessários para garantir o pleno funcionamento da solução implantada.

6.5. É de responsabilidade da **CONTRATANTE** acompanhar e validar os testes realizadas pela **CONTRATADA** para garantir a qualidade do produto contratado.

6.6. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar toda documentação necessária para o bom uso da plataforma, como por exemplo: manual, vídeos e espaço de perguntas frequentes (FAQ).

7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1. Os pagamentos à **CONTRATADA** serão realizados de acordo com as entregas previstas no cronograma de execução, **conforme descrito no tópico 4** deste documento. A **CONTRATADA** deverá fornecer todas as documentações necessárias, incluindo relatórios de progresso e comprovantes de entrega para a equipe de Fiscalização.

7.1.1. O pagamento será realizado conforme a conclusão de cada etapa do cronograma, de acordo com os itens abaixo:

7.1.1.1. Planejamento: esta etapa não gerará quaisquer ônus ao **CONTRATANTE**.

7.1.1.2. Implantação: os pagamentos referentes aos itens 2, 4 e 5 poderão ser efetuados de forma proporcional ao progresso do projeto, em até duas parcelas, mediante aprovação da área técnica. O pagamento de cada parcela estará condicionado à validação das entregas realizadas, conforme as etapas previstas no cronograma de implantação.

7.1.1.3. Personalização: 100% (cem porcento) do pagamento do item 3, após o recebimento definitivo, mediante a aprovação da área técnica.

7.1.1.4. Testes de usabilidade: esta etapa não gerará quaisquer ônus ao **CONTRATANTE**.

7.1.1.5. Treinamentos e capacitações: 100% (cem porcento) do pagamento do item 6, após o recebimento definitivo, mediante aprovação da área técnica.

7.1.1.6. Licenças implantadas: o pagamento será realizado mensalmente, de acordo com a quantidade de usuários ativos, conforme descrito no item 3.2.1.1.

7.1.1.7. Suporte técnico: após a conclusão do pagamento das etapas, terá início ao pagamento mensal referente à manutenção e acompanhamento do sistema. O primeiro pagamento mensal será realizado após 30 (trinta) dias da prestação do serviço de manutenção, e os demais acorrerão de forma sucessiva.

7.2. A equipe de Fiscalização ficará responsável por analisar e testar as entregas por etapas. Caso estejam em conformidade, deverá solicitar à **CONTRATADA** a emissão da Nota Fiscal das respectivas etapas.

7.3. **Os pagamentos serão efetuados no prazo de até 15 (quinze) dias após a entrega da Nota Fiscal correspondente às parcelas descritas no cronograma de execução. Desde que devidamente aprovado pela Fiscalização.**

7.4. Se houver solicitação de ajustes e/ou atualizações na plataforma, o pagamento correspondente só será processado após a validação final pelo **CONTRATANTE** e implantação dessas modificações.

7.5. A precificação deve ser clara e detalhada, contendo os valores unitários por usuário, por cada etapa a ser executada e o valor total.

7.6. As empresas devem incluir quaisquer outros custos adicionais que possam ser relevantes para a implementação e operação da plataforma.

7.7. A **CONTRATADA** deverá emitir uma fatura detalhada para cada pagamento, contendo a descrição dos serviços prestados, o número de usuários ativos, o valor unitário e valor total e quaisquer outros encargos ou créditos aplicáveis. A fatura deverá ser submetida à Fiscalização do contrato para revisão e aprovação antes do processamento do pagamento.

7.8. Qualquer ajuste de preço, seja por aumento ou diminuição no número de usuários ativos, será aplicado no ciclo de faturamento subsequente e refletido na fatura correspondente. Qualquer ajuste de preço por acréscimo ou supressão só pode ser realizado por meio de termo aditivo e mediante prévia aprovação da Administração.

8. VIGÊNCIA

8.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada até o limite de 120 (cento e vinte) meses, conforme Resolução Senac nº 1.270/2024, desde que por acordo entre as partes e as condições se mantenham vantajosas.

9. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

9.1. A **CONTRATANTE** designa José Lucas de Paiva Victor, Analista de Tecnologias Educacionais (matrícula 3972) como fiscal responsável, e Jéssica Gabrielly Silva Santos, Coordenadora da Educação Corporativa (matrícula 3927) e Rosineide da Silva Cruz Câmara, Gerente de Carreiras (matrícula 1078), como fiscais suplentes para supervisionar a execução do presente contrato, sob a alçada do Núcleo de Carreiras do Senac RN. As responsabilidades incluem a verificação da conformidade do produto com as especificações estabelecidas neste documento e a rejeição de itens que estejam em desacordo com o estabelecido.

9.2. O fiscal tem o dever de assegurar que a **CONTRATADA** cumpra integralmente as cláusulas estabelecidas no contrato e seus anexos, registrando todas as ocorrências relacionadas e encaminhando-as ao(s) setor(es) competente(s) para as devidas providências.

9.3. Avaliação contínua: o fiscal deverá conduzir avaliações contínuas da performance e conformidade da plataforma digital, incluindo, mas não limitado a usabilidade, funcionalidade, e a satisfação do usuário. Qualquer discrepância identificada deve ser documentada e comunicada à **CONTRATADA** para resolução em tempo hábil.

9.4. Comunicação regular: o fiscal deverá manter uma comunicação regular com a **CONTRATADA** para discutir o progresso, identificar problemas potenciais e avaliar a eficácia das soluções propostas.

9.5. Documentação e relatórios: o fiscal será responsável por manter uma documentação completa e precisa de todas as atividades de fiscalização, incluindo relatórios de *status*, revisões de desempenho e registros de não conformidades.

9.6. Verificação de atualizações e Manutenções: o fiscal deverá verificar se todas as atualizações e manutenções programadas são comunicadas e executadas conforme acordado, garantindo a continuidade do serviço e a conformidade com os padrões de qualidade estabelecidos.

9.7. Resposta a incidentes: em caso de incidentes ou problemas técnicos, o fiscal deverá coordenar com a **CONTRATADA** a resolução rápida, assegurando a mitigação de impactos adversos.

9.8. Verificação de Segurança: o fiscal deverá, em conjunto com a equipe de tecnologia da informação da **CONTRATANTE**, verificar a aderência da plataforma às políticas de segurança e regulamentações aplicáveis.

9.9. Verificação de usuários ativos: o fiscal deverá, em conjunto com a **CONTRATADA**, monitorar mensalmente a quantidade de licenças ativas, garantindo que a cobrança de usuários seja realizada de forma proporcional aos números de usuários efetivamente em uso.

10. DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1. A **LICITANTE** deverá apresentar, como condição de habilitação, os documentos relacionados abaixo:

10.1.1. No mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que forneceu satisfatoriamente objeto similar e compatível com o que é exigido neste instrumento;

10.1.2. O Atestado deverá ser elaborado em papel timbrado da empresa emitente, informar a data de execução, natureza, além de telefone, endereço, *e-mail*, nome e cargo do responsável pela emissão do documento. O documento deverá ser assinado digitalmente, utilizando certificação digital, para garantir sua autenticidade e integridade ou apresentação de atestado assinado fisicamente.

10.2. Não serão considerados atestados fornecidos por empresas do mesmo grupo econômico da licitante.

10.3. A **CONTRATADA** deverá possuir pelo menos um profissional com certificação válida em PMP (*Projetc Management Professional*), com curso de formação superior em atividade correlata a função, com experiência em metodologias ágeis, com o intuito de fornecer todas as informações necessárias a serem acompanhadas pelo **CONTRATANTE**, como por exemplo, o cronograma de implantação, estimativas e gerenciamento do tempo para o devido cumprimento de prazos.

10.4. Deverá ser apresentada a comprovação do vínculo do(s) profissional(ais) da equipe técnica indicado(o) pela empresa através de uma ou mais das maneiras abaixo:
i) se sócio: cópia do contrato/estatuto social da empresa;
ii) se funcionário: cópia da Carteira Profissional – CTPS;
iii) se prestador de serviços: cópia do Contrato de Prestação de Serviços;

iv) se compromisso futuro de contratação: cópia do Termo de Compromisso Futuro, assinado por ambas as partes.

11. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

11.1. A proposta deverá seguir, preferencialmente, o modelo disponível no **ANEXO II**, redigida em língua portuguesa, com clareza e com detalhamento de preços. O documento deverá ser devidamente datado e assinado pelo representante legal. Deve conter as seguintes informações:

11.1.1. Razão Social ou denominação do licitante com número de sua inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ/MF;

11.1.2. Objeto da licitação conforme descrito no preâmbulo deste instrumento convocatório;

11.1.3. Valor Unitário e Total da Proposta: cotado, obrigatoriamente em moeda nacional, em algarismos e por extenso aí já incluídos tributos e quaisquer outras despesas e/ou ônus, seja a que título for, necessários ao cumprimento do objeto da licitação;

11.1.4. Validade da proposta: não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data de abertura do certame e entrega dos envelopes de habilitação e proposta comercial;

11.1.5. Identificação do representante legal da empresa: responsável por assinar o instrumento de contrato, no caso da licitante se consagrar vencedora do certame;

11.1.6. Dados bancários da licitante, informando o número da conta para depósito, agência e banco correspondente;

11.1.7. Na disponibilização dos preços o mesmo deverá observar alguns critérios tais como:

11.1.7.1. Considerar apenas 02 (duas) casas decimais após a vírgula;

11.1.7.2. Caso haja o vencimento da validade da proposta sem que a licitação tenha sido homologada, adjudicada e o contrato assinado, esta fica automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal do licitante, por meio de correspondência dirigida à Comissão de Licitação, caracterizando seu declínio em continuar na licitação;

11.1.7.3. Os termos constantes da proposta apresentada são de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito a qualquer modificação da mesma ou substituição de envelopes, após sua entrega;

11.1.7.4. Na Proposta devem estar previstos todos os custos diretos e indiretos pertinentes à formação dos preços do objeto, incluindo despesas com amostras, tributos, fretes e entregas, viagens, seguros, estadias, alimentação, taxas e demais encargos, não sendo lícita a cobrança posterior de qualquer ônus, ficando a licitante obrigada a fornecer o objeto pelo valor resultante de sua Proposta;

11.1.7.5. A elaboração da proposta, que deverá observar, preferencialmente, o modelo sugerido no **ANEXO II**, é de inteira responsabilidade da licitante, não lhe cabendo a desistência depois de abertos os envelopes.

11.2. As empresas participantes da licitação deverão disponibilizar a **precificação detalhada por etapa**, especificando, mas não se limitando, às seguintes etapas:

11.2.1. Quantidade de licenças: preço para até 3.500 (três mil e quinhentos) usuários ativos, conforme descrito no item 3.2.1 desde documento.

11.2.2. Implantação: custos associados à configuração inicial, desenvolvimento das integrações, personalização da plataforma, validação do layout e elementos de inteligência artificial.

11.2.3. Personalização: personalização do layout conforme o Manual de Identidade Visual do Senac RN, tanto para a solução web quanto para o aplicativo móvel.

11.2.4. Aplicativo móvel: Desenvolvimento e configuração do aplicativo móvel para Android e iOS.

11.2.5. Inteligência artificial: Implementação de recursos de inteligência artificial, como geração de relatórios personalizados e recomendações de cursos.

11.2.6. Treinamentos e capacitações: custos relacionados à capacitação técnica da equipe do Senac RN para o uso efetivo da plataforma, abrangendo tanto a solução *web* quanto o aplicativo móvel.

11.2.7. Suporte técnico: preço para suporte técnico contínuo válido por 12 (doze) meses, incluindo monitoramento, resolução de problemas e atualizações de sistema.

12. CONFIDENCIALIDADE

12.1. Toda informação disponibilizada à **CONTRATADA**, decorrente deste contrato, incluindo, mas não limitada a informações orais e/ou escritas, transmitidas e/ou divulgadas pela entidade, será considerada confidencial e de propriedade do **CONTRATANTE**, devendo ser mantida em estrito sigilo.

12.2. A utilização do nome ou logomarca do Senac RN pela **CONTRATADA** para quaisquer fins que não estejam diretamente relacionados ao objeto da contratação, necessitará de prévia autorização por escrito do **CONTRATANTE**.

12.3. O Senac RN disponibilizará à **CONTRATADA**, mediante solicitação e observadas as restrições de sigilo regulamentares, o detalhamento de documentos de referência necessários para a realização dos trabalhos contratados e outros que se fizerem necessários.

12.4. A **CONTRATADA** deve garantir o sigilo e a inviolabilidade dos dados manipulados por meio do serviço contratado, adotando medidas de segurança robustas para a proteção das informações.

12.5. A **CONTRATADA** deve manter o sigilo sobre todos os dados, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais e inovações do **CONTRATANTE** de que venha a ter conhecimento, comprometendo-se a não divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações, sob qualquer pretexto, mesmo após o término deste contrato, sob as penas da lei.

12.6. Toda documentação produzida no âmbito deste contrato deverá ser entregue tanto em forma impressa quanto em formato eletrônico, desprovida de proteção por senha ou qualquer meio que restrinja o acesso aos dados, textos, valores, fórmulas ou códigos de programação, garantindo ao **CONTRATANTE** pleno acesso e controle sobre o conteúdo produzido.

Natal, RN, 19 de fevereiro de 2025.

Rosineide da Silva Cruz Câmara
Gerente de Área | Núcleo de Carreiras

ANEXO I
DOCUMENTO 02

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS
(do inglês: *Service Level Agreement – SLA*)

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. ESCOPO

Este documento abrange todos os serviços relacionados à implementação e manutenção do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), incluindo configuração, personalização, integração com sistemas existentes, suporte técnico, treinamento de usuários e qualquer outro serviço necessário para garantir a plena funcionalidade e desempenho do AVA.

1.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1.2.1. Entrega e implementação: entregar e implantar o AVA de forma funcional, conforme cronograma aprovado pela **CONTRATANTE**, incluindo a configuração inicial, integração com sistemas acadêmicos existentes como o SIG e demais requisitos técnicos presentes no item 3 (três) do termo de referência

1.2.2. Supervisão de implementação: responsabilizar-se pela supervisão de todo o processo de implantação e solucionar quaisquer dados, indenizações ou custos decorrentes de prejuízos e/ou acidentes causados ao **CONTRATANTE**.

1.2.3. Personalização: personalizar o *layout* do AVA conforme o Manual de Identidade Visual (MIV) do Senac RN, tanto para a solução *web* quanto para o aplicativo móvel.

1.2.4. Teste, validação e acessibilidade: realizar testes de usabilidade e acessibilidade digital para garantir que a plataforma atenda aos requisitos de *UX design* e esteja acessível a todos os usuários, em conformidade com as diretrizes detalhadas no item 3.1.1.9 do termo de referência.

1.2.5. Suporte técnico: oferecer suporte técnico durante todo o período de vigência do contrato, para relatar e resolver problemas técnicos. O suporte deve estar disponível através de múltiplos canais, incluindo telefone, e-mail, WhatsApp e sistema de tickets online, conforme descrito no item 3.6.4 do termo de referência. O suporte deve garantir uma resposta rápida e eficiente para qualquer problema ou solicitação técnica dos usuários, assegurando a continuidade e a eficácia do uso da plataforma.

1.2.6. Segurança e confidencialidade: capacitar a segurança dos dados e a conformidade com as normas de proteção de dados como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

1.2.7. Prova de conceito: apresentar a solução completa funcionando no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a finalização da abertura das propostas, demonstrando um cenário resumido com a simulação de eixo/coordenação, cinco cursos correlatos a esta coordenação e cinco usuários, sendo um instrutor/professor/consultor e quatro alunos.

1.2.8. Envio do primeiro lote de usuários e criação das primeiras turmas: a **CONTRATADA**, em conjunto da Educação Corporativa do Senac RN, deverá realizar o envio do primeiro lote de usuários e

a criação das primeiras turmas, garantindo que todos os componentes estejam operando conforme esperado e que os usuários possam iniciar suas atividades na plataforma.

1.2.9. Atualizações e manutenção: realizar atualizações regulares de sistema para garantir que a plataforma esteja sempre atualizada com as últimas funcionalidades e correções de segurança.

1.2.10. Escalabilidade e performance: garantir que a plataforma seja escalável para suportar um aumento no número de usuários sem comprometer o desempenho.

1.2.11. Suporte emergencial: disponibilizar um meio de comunicação emergencial para incidentes críticos que exijam resolução imediata (alta prioridade).

1.2.12. Garantia de qualidade: assegurar que todos os componentes e funcionalidades da plataforma passem por rigorosos testes de qualidade antes da entrega.

1.2.13. Feedback e melhorias contínuas: coletar *feedback* regularmente da equipe de Educação Corporativa do Senac RN e implementar melhorias contínuas na plataforma para atender melhor às necessidades da **CONTRATANTE**.

1.2.14. Integração com ferramentas de terceiros: facilitar a integração da plataforma com outras ferramentas e sistemas utilizados pela **CONTRATANTE**, como o Office 365, sistema acadêmico SIG, entre outros.

1.2.15. Garantia de acesso: prover a infraestrutura necessária para a implementação da plataforma, incluindo servidores, domínios para hospedagem e quaisquer outros recursos técnicos essenciais. Respeitando o item 3.6.11 do termo de referência que sinaliza que o índice de disponibilidade da plataforma deverá ser no mínimo 99% (noventa e nove por cento) mensal.

1.2.16. Nomeação do ponto focal: designar um ponto de contato principal e pelo menos um suplemente para facilitar a comunicação e coordenação com a **CONTRATANTE**.

1.2.17. Gerenciamento de atualizações: informar a **CONTRATATANTE** sobre quaisquer mudanças significativas nos requisitos ou processos internos que possam afetar o uso ou a implementação da plataforma.

1.2.18. Treinamento técnico: garantir a realização de treinamentos prioritariamente para os usuários com o status de administrador e em seguida para os instrutores/professores/consultores, conforme descrito no item 3.6.1 do termo de referência.

1.3. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

1.3.1. Acesso e colaboração: assegurar o acesso do pessoal autorizado pela **CONTRATADA** aos locais necessários para a execução dos serviços e fornecer todas as informações e esclarecimentos necessários.

1.3.2. Análise e validação: analisar criteriosamente o cumprimento dos requisitos técnicos estabelecidos, bem como validar a implementação do *layout* da plataforma tanto na versão *web* quanto no aplicativo móvel. Esta análise deve garantir que todas as especificações e padrões de qualidade foram atendidos, assegurando que a plataforma esteja completamente funcional e alinhada com as expectativas e necessidades do Senac RN.

1.3.3. Análise do cronograma e pagamento: analisar e validar o cronograma de implementação apresentada pela **CONTRATADA** e efetuar os pagamentos conforme previsto no contrato após o cumprimento das formalidades legais.

1.3.4. Suporte à implementação: a **CONTRATANTE** deverá prestar suporte ao processo de implementação que será conduzido pela **CONTRATADA** sob supervisão direta da Educação Corporativa e o apoio da Gerência de Tecnologia da Informação do Senac RN, a fim de assegurar que o processo de implantação e personalização seja mais fluida e eficiente. Este suporte inclui fornecer todas as informações necessárias, disponibilizar recursos internos, bem como as orientações e arquivos da Identidade Visual do Senac RN.

1.3.5. Monitoramento do uso: monitorar o uso da plataforma para identificar possíveis problemas ou oportunidades de melhoria e sinalizar para a **CONTRATADA**, para que possa ajustar e corrigir os pontos sinalizados.

1.3.6. Nomeação de responsáveis: designar um ponto focal e pelo menos um suplente para facilitar a comunicação e cooperação com a **CONTRATADA**.

1.3.7. Revisão de dados e relatórios: revisar periodicamente os dados e relatórios de desempenho e uso fornecidos pela **CONTRATADA**, tomando as ações necessárias com base nas informações apresentadas.

1.3.8. Monitoração após implantação: a equipe do Núcleo de Educação Corporativa do Senac Carreiras deverá conduzir testes de usabilidade e funcionalidade na plataforma dentro de um período de 10 (dez) dias úteis, fornecendo *feedback* à **CONTRATADA** sobre os resultados.

2. ACORDO DE SERVIÇO

2.1. REQUISITOS

2.1.1. Os 60 (sessenta) dias iniciais do PERÍODO DE GARANTIA serão considerados como PERÍODO DE FUNCIONAMENTO EXPERIMENTAL.

2.1.2. Durante o PERÍODO DE FUNCIONAMENTO EXPERIMENTAL, qualquer falha será considerada como vício ou defeito. A **CONTRATADA** deverá saná-la em um prazo máximo de 7 (sete) dias úteis, contados a partir da comunicação formal do **CONTRATANTE**. Caso a falha não seja sanada dentro do prazo estipulado, a **CONTRATADA** deverá substituir o item/produto no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis.

2.1.3. Os serviços de atualização e/ou reparo de funcionalidades referentes a falhas devem ser realizados de forma presencial ou remota, conforme a necessidade e a conveniência da **CONTRATANTE**, em comum acordo com a **CONTRATADA**. A **CONTRATADA** deve assegurar que tais serviços sejam executados de maneira eficiente e dentro dos prazos acordados, garantindo a mínima interrupção das atividades da plataforma e a continuidade do uso pelos usuários.

2.1.4. Nos casos em que seja necessário o acesso às instalações internas do Senac RN, este acesso deve ser supervisionado pela equipe interna da **CONTRATANTE**.

2.1.5. A abertura de chamados técnicos deverá ser realizada através de serviço telefônico gratuito (local ou 0800), envio de mensagem eletrônica (e-mail), ticket online ou site do fabricante.

2.1.6. A prioridade do atendimento será considerada conforme quadro abaixo:

PRIORIDADE	DESCRIÇÃO
Alta	Incidentes que causam indisponibilidade completa ou significativa do AVA, comprometendo completamente ou de forma substancial o acesso e funcionamento da **CONTRATANTE**.
Média	Incidentes que causam transtornos na solução tecnológica ou prestação de serviço, mas permitem contornos ou medidas de contingência, de forma que os processos essenciais continuem operacionais.
Baixa	Incidentes que não causam indisponibilidade ou interrupções significativas, mas requerem atenção da **CONTRATADA** para evitar futuros problemas ou para melhorar a experiência do usuário.

2.1.7. Os prazos para atendimento a incidentes deverão seguir conforme quadro abaixo:

PRIORIDADE	PRAZO DE INÍCIO DE ATENDIMENTO	PRAZO PARA RESOLUÇÃO COMPLETA DO PROBLEMA
Alta	24 horas	Até 4 dias
Média	48 horas	Até 7 dias
Baixa	72 horas	Até 10 dias

2.1.8. O prazo para a resolução completa do problema, conforme item 2.1.7, será contado a partir do momento em que a **CONTRATADA** receber a notificação/comunicação da **CONTRATANTE**.

Natal, RN, 12 de agosto de 2024.

Rosineide da Silva Cruz Câmara
Gerente de Área | Núcleo de Carreiras

ANEXO II

MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

PROCESSO Nº 630/2024 - SENAC/RN
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 014/2025 - SENAC/RN

Razão Social da Proponente:
CNPJ/MF:
Endereço:
Telefone:
E-mail:

Prezados(as):

Contratação de empresa especializada na personalização, manutenção e suporte de plataforma digital de aprendizagem com foco na experiência da aprendizagem, para atender as demandas do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) do Rio Grande do Norte.

PROPOSTA DE PREÇOS

GLOBAL									
Item	**Und**	**Quant. Estimada**	**Descrição**	**Valor Unitário**	**Valor Total Unitário**	**Frequência de pagamento**	**Valor Mensal**	**Valor Anual**	**Valor Total**
1	UND	3500	**Quantidade estimada de licenças:** para até 3500 usuários ativos.	R$ 3,63 (Preço Estimado)	R$ 12.705,00 (Preço Estimado)	Mensal	R$ 12.705,00 (Preço Estimado)	R$ 152.460,00 (Preço Estimado)	R$ 152.460,00 (Preço Estimado)
2	UND	1	**Implantação:** Custos associados à configuração inicial, desenvolvimento das integrações e personalização da plataforma.	R$ 15.506,00 (Preço Estimado)	R$ 15.506,00 (Preço Estimado)	Único	Não se aplica	Não se aplica	R$ 15.506,00 (Preço Estimado)
3	UND	1	**Personalização:** Personalização do layout conforme o Manual de Identidade Visual do Senac RN, tanto para a solução web quanto para o aplicativo móvel.	R$ 7.115,33 (Preço Estimado)	R$ 7.115,33 (Preço Estimado)	Único	Não se aplica	Não se aplica	R$ 7.115,33 (Preço Estimado)

4	UND	1	**Aplicativo móvel:** Desenvolvimento e configuração do aplicativo móvel para Android e iOS.	R$ 1.809,33 (Preço Estimado)	R$ 1.809,33 (Preço Estimado)	Único	Não se aplica	Não se aplica	R$ 1.809,33 (Preço Estimado)
5	UND	1	**Inteligência artificial:** Implementação de recursos de inteligência artificial, como geração de relatórios personalizados e recomendações de cursos.	R$ 729,17 (Preço Estimado)	R$ 729,17 (Preço Estimado)	Mensal	R$ 729,17 (Preço Estimado)	R$ 8.750,04 (Preço Estimado)	R$ 8.750,04 (Preço Estimado)
6	UND	1	**Treinamentos e capacitações:** Capacitação técnica da equipe do Senac RN para o uso efetivo da plataforma.	R$ 150,00 (Preço Estimado)	R$ 150,00 (Preço Estimado)	Único	Não se aplica	Não se aplica	R$ 150,00 (Preço Estimado)
7	UND	1	**Suporte técnico:** Suporte técnico contínuo válido por 12 meses, incluindo monitoramento e resolução de problemas.	R$ 1.316,67 (Preço Estimado)	R$ 1.316,67 (Preço Estimado)	Mensal	R$ 1.316,67 (Preço Estimado)	R$ 15.800,04 (Preço Estimado)	R$ 15.800,04 (Preço Estimado)
VALOR GLOBAL ESTIMADO									**R$ 201.590,74**

O valor global de nossa proposta é de R$ ..... (valor por extenso), sendo a forma de pagamento de acordo com o Edital do **Pregão Eletrônico nº 014/2025 – SENAC/RN** e seus anexos.

Nossa proposta tem validade mínima de **60 (sessenta) dias corridos**. Caso este prazo se encerre sem que a licitação tenha sido homologada e adjudicada, o mesmo ficará automaticamente prorrogado, exceto se houver manifestação contrária formal da nossa parte, por meio do e-mail: cpl@rn.senac.br, dirigida à Comissão de Licitação, caracterizando nosso declínio em continuar na licitação.

Nos preços apresentados estão inclusos todos e quaisquer custos – diretos e indiretos – e encargos decorrentes do fornecimento do objeto, inclusive referentes a alocação de profissionais, mão de obra, seguro, alimentação, frete e hospedagem, se for o caso.

OBSERVAÇÕES:

Caso seja vencedora indicamos para assinar o contrato o seguinte responsável:

Nome: _____
Titularidade: _____ (procurador, socio, administrador)
CPF:_____ RG: _____
Endereço: _____

- **Se não for um dos sócios que integram a empresa licitante, conforme relacionados no Contrato Social, e sim o detentor de procuração, tal procuração, para ser aceita pelo Senac/RN, deverá constar expressamente a outorga de poderes para assiná-lo.**

- **Indicar o Banco (preferencialmente Banco do Brasil), agência e conta para depósito dos valores contratados.**

- **Elaborar e apresentar na proposta todas as condições solicitadas no Edital, mesmo as que, porventura, não figurem neste modelo de proposta, mas que a licitante deve, segundo o Edital, informar.**

- **Este documento deverá ser preenchido em papel timbrado da empresa e estar devidamente assinado por seu representante legal.**

Local/UF, ____ de _____ de 2025.

_____
Assinatura do Responsável

ANEXO III

MINUTA DO CONTRATO

PROCESSO Nº 630/2024 - SENAC/RN
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 014/2025 - SENAC/RN

CONTRATO Nº /2025

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO RIO GRANDE DO NORTE - SENAC-AR/RN, inscrito no CNPJ 03.640.285/0001-13, com sede à Rua São Tomé, 444, Cidade Alta, Natal/RN, CEP 59025-030, neste ato representado por seu Diretor Regional, Sr**. RANIERY CHRISTIANO DE QUEIROZ PIMENTA**, inscrito no CPF/MF sob o nº ***.058.504-** residente e domiciliado nesta Capital, no uso de suas atribuições, doravante designado CONTRATANTE, em face do Pregão Eletrônico nº 014/2025 – SENAC/RN, RESOLVEM celebrar com a Empresa XXX, inscrita no CNPJ/MF sob o nº xxx, com endereço na Rua xxxxx, neste ato representada por seu Representante Legal, Sr. XXX, inscrito no CPF/MF sob o nº ***xxx-**, Telefone: xxx, E-mail: xxx, residente e domiciliado (a) em xxx, resolvem celebrar o presente contrato nos termos que dispõe a legislação aplicável à espécie e consoante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E VALOR

1.1 Contratação de empresa especializada na personalização, manutenção e suporte de plataforma digital de aprendizagem com foco na experiência da aprendizagem, para atender as demandas do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) do Rio Grande do Norte.

1.2 O valor global ora pactuado é de **R$ xxx (valor por extenso)**, conforme os preços descritos no quadro abaixo:

GLOBAL									
Item	**Und**	**Quant. Estimada**	**Descrição**	**Valor Unitário**	**Valor Total Unitário**	**Frequência de pagamento**	**Valor Mensal**	**Valor Anual**	**Valor Total**
1	UND	3500	**Quantidade estimada de licenças:** para até 3500 usuários ativos.	R$	R$	Mensal	R$	R$	R$
2	UND	1	**Implantação:** Custos associados à configuração inicial, desenvolvimento das integrações e personalização da plataforma.	R$	R$	Único	Não se aplica	Não se aplica	R$
3	UND	1	**Personalização:** Personalização do layout conforme o Manual de Identidade Visual do Senac RN, tanto para a	R$	R$	Único	Não se aplica	Não se aplica	R$

			solução web quanto para o aplicativo móvel.						
4	UND	1	**Aplicativo móvel:** Desenvolvimento e configuração do aplicativo móvel para Android e iOS.	R$	R$	Único	Não se aplica	Não se aplica	R$
5	UND	1	**Inteligência artificial:** Implementação de recursos de inteligência artificial, como geração de relatórios personalizados e recomendações de cursos.	R$	R$	Mensal	R$	R$	R$
6	UND	1	**Treinamentos e capacitações:** Capacitação técnica da equipe do Senac RN para o uso efetivo da plataforma.	R$	R$	Único	Não se aplica	Não se aplica	R$
7	UND	1	**Suporte técnico:** Suporte técnico contínuo válido por 12 meses, incluindo monitoramento e resolução de problemas.	R$	R$	Mensal	R$	R$	R$
VALOR GLOBAL									**R$**

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS REQUISITOS TÉCNICOS

2.1 **Requisitos gerais:**

2.1.1 A plataforma deverá apresentar **compatibilidade** com uma variedade de formatos de arquivos para suportar uma ampla gama de recursos educacionais. Deve ser, no mínimo, compatível com os seguintes tipos de arquivos: PDF, livro digital, imagem (JPEG, PNG), vídeo (MP4), áudio/*podcast* (MP3), *slides* (PPT, PPTX), objetos de aprendizagem, enquetes, pílulas de conhecimento e *links* externos.

2.1.2 A plataforma deverá disponibilizar **recursos de avaliação** para poder mensurar a eficiência dos cursos e disciplinas, e consequentemente, verificar adequadamente o nível de aprendizagem dos alunos. Esses recursos incluirão, quizzes, perguntas objetivas, perguntas discursivas, questões de múltipla escolha, simulações e *feedback* instantâneo.

2.1.3 A plataforma de aprendizagem deverá disponibilizar ao Senac RN **relatórios *online*** destinados aos instrutores/professores/consultores, que abordem aspectos cruciais como: eficácia da aprendizagem avaliada a partir dos resultados das avaliações, progressões dos alunos, índices de adesão (frequência) e de evasão, além de pesquisas de satisfação referentes aos cursos oferecidos.

2.1.1.1 Os relatórios devem ser configuráveis através dos seguintes filtros: por aluno, por turma, por instrutor/professor/consultor, por período (diário, semanal, mensal, semestral, anual), por atividade concluída e/ou taxa de conclusão e por curso ou empresa.

2.1.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso aos dados estratégicos e analíticos (performance dos usuários, taxa de conclusão, taxa de evasão, entre outros) via API ou via banco de dados para que a equipe do Senac RN possa desenvolver dashboards estratégicos sobre a utilização da

plataforma, auxiliando na análise aprofundada e facilitada, contribuindo para a tomada de decisões e o aprimoramento contínuo das estratégias educacionais.

2.1.5 A CONTRATADA deve assegurar a disponibilidade integral da plataforma 24/7, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana – respeitando a taxa de interoperabilidade descrita no item 2.8.11 –, garantindo assim a continuidade do acesso e operacionalidade para os usuários. No caso de manutenções programadas que possam afetar a disponibilidade da plataforma, a CONTRATADA deve comunicar a CONTRATANTE com antecedência adequada de 03 (três) dias úteis.

2.1.6 A plataforma deverá ser compatível com padrão SCORM (Sharable Content Object Reference Model) e LTI (Interoperabilidade das ferramentas de aprendizado), facilitando a criação, o compartilhamento e a integração de conteúdos educacionais interativos.

2.1.7 A plataforma deverá suportar a criação e disponibilização de microlearning, ou seja, conteúdos em formatos breves como textos, vídeos, imagens, infográficos, podcasts e atividades de fixação.

2.1.8 A plataforma deverá funcionar como um **recurso complementar para a gestão dos treinamentos** conduzidos pela Educação Corporativa nas modalidades presencial e híbrida, oferecendo suporte na organização e documentação dessas atividades. Para isso, deverá disponibilizar funcionalidades específicas, incluindo: lista de presença, avaliação/pesquisa de satisfação e atividades ao vivo de forma síncrona via Microsoft Teams, além da geração e distribuição de certificados de conclusão.

2.1.1.2 A plataforma deve permitir a criação, personalização e emissão dos certificados de forma eficiente e facilitada.

2.1.9 É desejável que a plataforma tenha recursos de notificação automatizada, facilitando e ampliando a eficácia da comunicação entre o Senac RN e os usuários. Estas notificações podem incluir alertas de novos conteúdos, lembretes de prazos, feedbacks sobre desempenho, entre outros, contribuindo para manter todas as partes envolvidas informadas e engajadas.

2.1.10 A plataforma deve obrigatoriamente oferecer recursos que assegurem a **acessibilidade digital** para os usuários. Esses recursos devem incluir, mas não se limitar a, compatibilidade com leitores de telas, legendas automáticas em vídeos, navegação pelo teclado, aumentar e/ou diminuir as fontes e ajustar o contraste das cores.

2.1.11 A **CONTRATADA** deverá garantir que a plataforma disponibilizada possua recursos integrados de **gamificação**, que possam engajar e estimular os usuários através de elementos lúdicos como *badges*, desafios, pontos e *rankings* automáticos. Estes recursos deverão ser configuráveis e permitirão a criação de um ambiente de aprendizagem dinâmico e interativo, contribuindo para uma experiência de aprendizagem enriquecedora e eficaz.

2.1.12 A plataforma deverá incorporar recursos de **inteligência artificial** (IA), facilitando a geração e análise de relatórios personalizados e otimizando a criação de materiais educacionais através de IA generativa, além de facilitar a criação de conteúdo, administração e indexação do conteúdo. Adicionalmente, deve empregar métodos de IA para proporcionar recomendações automáticas de cursos aos alunos, baseando-se em históricos de cursos concluídos, desempenho acadêmico, e outras métricas relevantes. Estes recursos de IA devem atuar de maneira a enriquecer a experiência de aprendizagem, personalizando a jornada de aprendizagem conforme as necessidades e o progresso individual dos alunos, contribuindo assim para um ambiente de aprendizagem mais adaptativo e eficaz.

2.1.1.3 A plataforma deverá permitir o treinamento da IA através de prompts ou envio de arquivos em PDF, proporcionando flexibilidade e precisão no ajuste dos algoritmos de IA para melhor atender às necessidades específicas dos usuários e da instituição.

2.1.13 A plataforma deverá facilitar uma abordagem colaborativa ao disponibilizar **comunidades de aprendizagem** que enriqueçam a experiência educacional. Para isso, deve oferecer a possibilidade de criação e utilização de fóruns de discussão e ferramentas de comunicação, que incentivem a troca de conhecimentos e experiência entre os usuários, fomentando a aprendizagem colaborativa e o engajamento ativo dos alunos.

2.1.14 A responsabilidade pela **hospedagem** da plataforma será da **CONTRATADA**, que deverá garantir a infraestrutura tecnológica necessária para um funcionamento eficaz e contínuo da mesma. A **CONTRATADA** deverá assegurar que todos os requisitos técnicos para a hospedagem sejam devidamente atendidos, proporcionando suporte técnico e orientações conforme necessário para a implementação e manutenção segura da plataforma.

2.1.15 A **CONTRATADA** deverá assegurar que a plataforma tenha uma **URL personalizada** que aponte para o DNS (*Domain Name System*) específico do Senac RN. Isso garantirá que o domínio seja personalizado, proporcionando uma identidade digital coesa e alinhada a marca da instituição.

2.1.16 A plataforma deverá disponibilizar o recurso de **fórum** (ferramenta de comunicação assíncrona), com a possibilidade de moderação.

2.1.17 Para facilitar a comunicação em larga escala, a plataforma também deverá disponibilizar a possibilidade de enviar **e-mails** e **notificações** em massa.

2.1.18 A plataforma deverá permitir a coexistência de **perfis de usuários** com atribuições e acessos diferentes de forma a ser parametrizado, conforme tabela a seguir:

PERFIL	DESCRIÇÃO
Administrador	Possui o nível mais alto de acesso à plataforma, sendo responsável por configurar e manter a plataforma, incluindo a criação e gestão de outros tipos de usuários. Tem acesso a todos os recursos e dados, além de poder definir permissões para outros.
Instrutor/Professor/Consultor	Tem permissões para criar e gerir conteúdos de curso, avaliar desempenho dos alunos, e interagir com eles através de fóruns e mensagens. Não tem acesso a funções administrativas ou de gestão da plataforma.
Aluno	Tem o nível mais básico de acesso, focado em consumir conteúdo dos cursos, realizar avaliações, enviar arquivos para resolução de atividades e interagir com instrutores e colegas. Pode visualizar seu próprio desempenho e progresso, mas não tem acesso a funções de gestão ou administração da plataforma.

2.1.19 Nos momentos programados para ocorrerem de maneira síncrona e remota, a plataforma deve oferecer a funcionalidade de compartilhamento de tela do instrutor/professor/consultor e/ou dos alunos via **Microsoft Teams**, permitindo uma interação eficaz e uma experiência de aprendizagem enriquecida. Esta funcionalidade deve ser integrada de forma intuitiva, garantindo uma transmissão estável e de alta qualidade, que possibilite uma comunicação clara e eficaz entre o instrutor/professor/consultor e os alunos durante as sessões de ensino ao vivo.

2.1.20 A participação dos alunos nos cursos deve ser registrada nos seus respectivos **históricos** (*logs*), incluindo: datas e horários de acesso, progresso nos módulos, resultados das avaliações, interações no curso e IP (Protocolo de *Internet*) do dispositivo utilizado.

2.1.21 A plataforma deve facilitar a configuração de **jornadas de aprendizagem**, permitindo a criação tanto de cursos sequenciais, onde a progressão é guiada e estruturada, quanto de cursos flexíveis, onde os alunos têm a liberdade de acessar os módulos em uma ordem não sequencial conforme sua preferência ou necessidade. A parametrização para definir se o curso será sequencial ou flexível deverá ser realizada pelo instrutor/professor/consultor e/ou pelo administrador, garantindo a flexibilidade necessária para atender às diferentes necessidades pedagógicas e de ensino.

2.1.22 A plataforma deverá oferecer suporte a **múltiplos idiomas**, permitindo uma maior abrangência e inclusão de usuários de diferentes nacionalidades.

2.1.23 A plataforma deverá emitir automaticamente **certificados digitais** assim que os alunos atenderem aos requisitos estabelecidos, permitindo que os mesmos baixem já com um código único de verificação, assegurando a autenticidade do documento.

2.1.24 A plataforma deve **restringir o *download*** de arquivos de conteúdo, garantindo que os materiais didáticos, vídeos, textos e outros recursos educacionais estejam disponíveis de forma *online*. Essa medida visa prevenir a pirataria a proteger os direitos autorias, assegurando que o acesso ao conteúdo seja seguro e controlado, mantendo a integridade dos materiais educacionais.

2.1.25 A plataforma deverá integrar-se com a **biblioteca virtual** utilizada pelo Senac RN, via API (Interface de Programação de Aplicações) ou por meio de incorporação embutida/integrada. Esta integração deve garantir um acesso fluido e contínuo aos recursos da biblioteca virtual, proporcionando uma experiência de usuário unificada e eficiente.

2.1.26 A plataforma deverá incluir a funcionalidade para a **criação de *landing pages*** personalizada. Essas *landing pages* devem permitir a divulgação de cursos, eventos e outras iniciativas educacionais, sendo configuráveis com elementos visuais, formulários de inscrição, vídeos e outros conteúdos multimídia. A ferramenta deve ser intuitiva e flexível, permitindo a rápida criação e edição das páginas conforme as necessidades da instituição.

2.1.27 A *plataforma* deverá ser totalmente **responsiva**, garantindo uma experiência de usuário consistente e otimizada em dispositivos móveis, *tablets* e *web*.

2.1.28 O *acesso* a plataforma deverá ser por meio de **autenticação *Single Sign-on*** (*login* único), utilizando a conta Microsoft Office 365 institucional dos usuários (administrador, instrutor/professor/consultor e aluno).

2.2 **Requisitos técnicos para o site:**

2.2.1 A plataforma deve ser compatível com os **navegadores** mais populares e atualizados, como o Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari e Microsoft Edge, sem se restringir exclusivamente a estes.

2.2.2 A plataforma deve ser otimizada para carregar rapidamente, proporcionando uma resposta rápido às interações dos usuários.

2.2.3 O *site* deve apresentar um ***design* responsivo** para garantir uma experiência de usuário consistente em diferentes dimensões de telas e dispositivos.

2.2.4 Utilizar tecnologias *web* modernas como HTML5 e CSS3 para garantir a funcionalidade e a estética adequadas.

2.2.5 A plataforma deve suportar JavaScript para proporcionar interatividade e funcionalidades dinâmicas.

2.2.6 A **CONTRATADA** é responsável por executar testes de compatibilidade entre navegadores (*cross-browser*) para identificar e corrigir quaisquer problemas que possam surgir em diferentes navegadores ou versões, garantindo à **CONTRATANTE** o funcionamento íntegro e contínuo da plataforma em diversos ambientes de navegação.

2.3 **Aplicativo personalizado:**

2.3.1 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar a plataforma de aprendizagem por meio de um aplicativo móvel, o qual deve ser compatível e estar disponível para *download* tanto para dispositivos Android quanto iOS.

2.3.2 O aplicativo deve oferecer experiência de usuário intuitiva e funcional, garantindo o acesso fácil e eficaz aos recursos da plataforma, permitindo assim a continuidade da aprendizagem em um ambiente móvel. Além disso, a **CONTRATADA** deve-se assegurar que o aplicativo receba **atualizações regulares** para manter a segurança, a funcionalidade e a compatibilidade com as versões mais recentes dos sistemas operacionais móveis.

2.3.3 O aplicativo deverá seguir o mesmo padrão de identidade visual presente na versão *online*, assegurando a sensação de continuidade de acesso ao usuário. Essa consistência visual deve refletir-se em elementos como cores, tipografias, posição da logomarca do Senac RN, iconografia e outros componentes gráficos.

2.3.4 A **CONTRATADA** deverá assegurar que o aplicativo possua um desempenho otimizado, minimizando o uso de dados móveis e o consumo de bateria dos dispositivos móveis.

2.3.5 É preferível que tenha um mecanismo de *feedback* dentro do aplicativo, permitindo que os usuários reportem problemas ou sugiram melhorias de maneira fácil e intuitiva.

2.4 **Personalização da plataforma:**

2.4.1 A plataforma deverá permitir personalização completa do layout conforme as diretrizes do Manual de Identidade Visual do Senac RN, garantindo uma representação fiel da marca e proporcionando uma experiência de usuário consistente e engajadora.

2.4.2 A **CONTRATADA** deverá trabalhar em colaboração com a equipe do Senac RN para entender e implementar as especificidades do design, incluindo cores, logotipos, tipografia, e outros elementos gráficos conforme especificado no Manual de Identidade Visual institucional.

2.4.3 A plataforma deverá possibilitar a criação de temas personalizados que possam ser aplicados de forma global ou a cursos específicos, permitindo uma apresentação visual diferenciada quando necessário.

2.4.4 A **CONTRATADA** deverá garantir que a personalização do *layout* não afetará a funcionalidade, a usabilidade, ou a acessibilidade digital da plataforma, mantendo uma experiência de usuário fluida e intuitiva.

2.4.5 A plataforma deverá permitir a personalização de certificados, relatórios e outros documentos gerados, garantindo que estes estejam alinhados com a identidade visual do Senac RN.

2.4.6 A **CONTRATADA** deverá fornecer uma interface administrativa intuitiva que permita à equipe do Senac RN fazer ajustes no *layout* e nas configurações de *design* de maneira autônoma, sem necessidade de assistência técnica da Licitante.

2.4.7 Todos os recursos de personalização deverão seguir as melhores práticas de desenvolvimento *web*, garantindo a segurança, a performance e a responsividade da plataforma em diferentes dispositivos e navegadores.

2.5 **Licenças e perfis:**

2.5.1 A estrutura de precificação da plataforma deve ser delineada com base em até 3.500 (três mil e quinhentos) usuários ativos, considerando um período vigente de 12 (doze) meses.

2.5.1.1 Para fins contratuais, considera-se "usuário ativo" aquele que realizou acesso ou interagiu na plataforma nos últimos 30 (trinta) dias corridos.

2.5.2 A **CONTRATADA** deverá fornecer um painel de gestão de usuários ativos e inativos de forma intuitiva e funcional, que facilite a administração de licenças, incluindo a atribuição, reatribuição e revogação de tipos de licença, de maneira ágil e segura.

2.5.3 A plataforma deverá suportar pelo menos 3 (três) tipos distintos de usuários, conforme detalhado no subitem 2.1.18 deste documento, garantindo que cada tipo de usuário tenha acessos e permissões apropriadas para desempenhar suas funções específicas dentro da plataforma de maneira eficaz.

2.6 **Autenticação:**

2.6.1 A plataforma deverá ter mecanismos de autenticação e autorização seguros para garantir que apenas pessoas autorizadas possam acessar o sistema.

2.6.1.1 A autenticação poderá ser realizada via autenticação *Single Sign-On*, conforme descrito no subitem 2.1.28.

2.6.2 A **CONTRATADA** deverá implementar e disponibilizar um mecanismo seguro e intuitivo de recuperação de senha. Este recurso permitirá que os usuários que esqueceram suas senhas possam redefini-las de maneira autônoma e segura, garantindo assim o acesso contínuo à plataforma. Este processo deverá incluir etapas de verificação adequadas para confirmar a identidade do usuário, como

o envio de códigos de verificação via *e-mail* e/ou SMS (Serviço de Mensagem Curta), e a possibilidade de definir uma nova senha seguindo as políticas de complexidade estabelecidas.

2.6.3 A plataforma deverá registrar e monitorar as tentativas de *login*, sendo capaz de identificar e reagir a comportamentos suspeitos, como múltiplas tentativas de *login* falhas, através de medidas de segurança como bloqueio temporário de conta ou notificações de alerta.

2.6.4 A **CONTRADADA** deverá implementar controles de sessão, incluindo a expiração automática de sessões inativas e a detecção de múltiplos acessos (*logins*).

2.7 **Da interação com sistemas:**

2.7.1 A plataforma deverá ter conexão via API (Interface de Programação de Aplicação) ou de forma nativa, com os recursos da Microsoft 365, como o Microsoft Teams.

2.7.2 A plataforma deverá ser compatível para integração com o sistema acadêmico SIG, através do uso de API, utilizado pelo Senac RN, visando manter a padronização acadêmica e assegurar a harmonização dos processos educacionais.

2.7.3 A plataforma deverá realizar a integração com a biblioteca virtual utilizada pelo Senac RN, conforme descrito no subitem 2.1.25 deste instrumento.

2.8 **Da proteção de dados pessoais:**

2.8.1 A **CONTRATANTE** durante o desenvolvimento das atividades de tratamento de dados pessoais relacionadas à execução do contrato, atuará como Controladora, sendo responsável, pela definição das decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. Por outro lado, a **CONTRATADA** atuará como Operadora dos dados pessoais, devendo realizar o tratamento estritamente conforme as orientações expressas da **CONTRATANTE** para cumprimento do presente instrumento.

2.8.1.1 É vedado o tratamento de dados pessoais para qualquer outra finalidade não prevista neste Contrato.

2.8.1.2 O acesso aos dados pessoais deve ser restrito aos colaboradores que necessitem das informações para execução de suas funções. A **CONTRATADA** deverá assegurar que tais colaboradores sejam devidamente treinados quanto às obrigações de confidencialidade previstas neste contrato.

2.8.2 A **CONTRATADA** deverá assegurar a privacidade e criptografia dos dados a fim de garantir a integridade e a confidencialidade da informação.

2.8.2.1 Os dados de autenticação e as credenciais dos usuários deverão ser armazenados e transmitidos de maneira segura, utilizando criptografia e outras medidas de segurança adequadas.

2.8.2.2 A CONTRATADA não poderá transferir quaisquer dados pessoais relacionados ao presente instrumento, inclusive no que concerne ao armazenamento de dados em nuvem, salvo se previamente autorizado, por escrito, pela **CONTRATANTE**.

2.8.3 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar a possibilidade de realizar *backups* regulares e possíveis recuperações de dados, garantindo a continuidade do serviço e a preservação dos dados em caso de falhas e/ou incidentes.

2.8.3.1 O acesso ao backup deverá ser disponibilizado para realização de auditorias e testes, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**.

2.8.4 A **CONTRATADA** deve estar em conformidade às normativas de segurança de dados aplicáveis, como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), garantindo a legalidade do tratamento e exclusão de dados, quando solicitado.

2.8.4.1 Em caso de requisição de titulares, ficará à cargo da **CONTRATANTE**, responder ao titular de dados pessoais, devendo a **CONTRATADA** (i) se abster de responder diretamente ao titular; (ii) notificar à **CONTRATANTE**, imediatamente, caso requisitada; e (iii) cooperar e fornecer todas as informações necessárias para a efetivação dos direitos do titular.

2.8.4.2 Cessada a finalidade para o tratamento de dados ou após o encerramento da vigência do contrato, a **CONTRATADA** deverá eliminar toda a informação relativa aos dados pessoais que estejam em sua posse ou controle em decorrência do contrato. Não obstante, a **CONTRATADA** poderá manter cópia dos dados pessoais necessários ao cumprimento do prazo previsto na legislação aplicável, devendo, nesse caso, informar quais dados serão mantidos, o prazo de sua guarda e o fundamento legal que justifica sua retenção à **CONTRATANTE**. Após término do prazo legal, a **CONTRATADA** deverá destruir os referidos dados, ficando em vigor as obrigações previstas neste instrumento até que todos os dados sejam eliminados.

2.8.5 A plataforma deverá ser capaz de suportar um número elevado de acessos simultâneos, garantindo a performance e a segurança do sistema de autenticação em cenários de alta demanda.

2.8.5.1 As atualizações de segurança da plataforma deverão ser regulares, de forma a corrigir vulnerabilidades conhecidas.

2.8.5.2 A CONTRATADA deverá conduzir testes de segurança de forma periódica, com o objetivo de sanar problemas de segurança dos dados.

2.8.6 A plataforma deverá disponibilizar para o(s) usuário(s) administrador(es) a possibilidade de consultar os logs, a fim de fazer a rastreabilidade dos acessos, garantir um melhor suporte técnico e fazer um acompanhamento mais efetivo sobre a aprendizagem.

2.8.7 A CONTRATADA se compromete a adotar e implementar medidas organizacionais e técnicas de segurança para proteção dos dados pessoais contra destruição indevida, compartilhamento irregular ou não-autorizado, perda acidental, alteração, acesso ou divulgação irregulares e/ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito dos Dados Pessoais. As medidas devem ser iguais ou superiores a: (i) qualquer regulamentação definida pela ANPD ou outro órgão governamental competente; (ii) padrões do ramo da Contratante e (iii) medidas utilizadas pela **CONTRATADA** para proteção de dado pessoal que esteja em sua posse ou controle.

2.8.8 A **CONTRATADA** deverá notificar a **CONTRATANTE**, em até 24 (vinte e quatro) horas após tomar ciência ou suspeitar de qualquer incidente de segurança que possa comprometer a integridade,

confidencialidade e/ou disponibilidade de qualquer dado pessoal, por escrito, contendo, no mínimo: (i) a descrição da natureza dos dados pessoais afetados, as categorias e o número de titulares dos dados pessoais em questão; (ii) informações sobre os titulares de dados pessoais envolvidos; (iii) as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados pessoais; (iv) o nome e os detalhes de contato do Encarregado ou responsável pela proteção de dados pessoais; (v) as prováveis consequências e riscos relacionados ao incidente de segurança; (vi) as medidas adotadas ou propostas para solucionar o incidente de segurança; e (vii) as medidas que foram ou serão tomadas para reverter ou mitigar os efeitos das perdas relacionadas ao incidente de segurança.

2.8.9 A **CONTRATADA** compromete-se a cooperar, auxiliando, na medida do razoável, no cumprimento de obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a LGPD, fornecendo as informações disponíveis e ações necessárias para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança, com relação aos dados pessoais utilizados na execução do objeto do presente contrato.

2.8.10 Eventual descumprimento de quaisquer deveres ou obrigações legais, contratuais, judiciais ou administrativos pela **CONTRATANTE**, não gera responsabilidade solidária ou subsidiária da outra Parte, ficando somente a Parte responsável, nos termos da lei, sujeita às sanções legais e contratuais pertinentes.

2.9 **Suporte técnico:**

2.9.1 A **CONTRATADA** deverá realizar treinamentos virtuais e/ou presenciais, prioritariamente para os usuários com o *status* de administrador e em seguida para os instrutores/professores/consultores. As datas para as capacitações deverão ser acordadas previamente e poderão ser agendadas em qualquer momento durante a vigência do contrato. Caso seja necessário reagendar alguma sessão, a **CONTRATADA** deverá comunicar a **CONTRATANTE** com a antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, garantindo assim a organização e disponibilidade dos participantes.

2.9.1.1 As reuniões de treinamento poderão ser gravadas para facilitar o acesso ao conteúdo por parte dos colaboradores do Senac RN que não puderam participar de forma síncrona.

2.9.2 A **CONTRATADA** deverá oferecer suporte técnico especializado durante todo o período em que o contrato estiver vigente, sem custo adicional a proposta comercial entregue durante o processo de licitação.

2.9.3 Os chamados de suporte deverão ser registrados e identificados com código único, possibilitando a rastreabilidade e acompanhamento eficaz.

2.9.4 A CONTRATADA deverá especificar e disponibilizar canais de comunicação eficazes para a **CONTRATANTE** reportar problemas, solicitar assistência e receber atualizações sobre questões de suporte técnico. Esses canais podem incluir, mas não estão limitados a telefone, e-mail, WhatsApp e sistema de *tickets online*.

2.9.5 A **CONTRATANTE** se compromete a abrir os chamados técnicos de forma digital, utilizando o sistema ou canal especificado pela **CONTRATADA**, e fornecer informações detalhadas sobre os problemas enfrentados para facilitar a resolução eficaz dos mesmos.

2.9.6 A **CONTRATADA** deverá garantir a disponibilidade de suporte técnico na modalidade 24/7, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, assegurando a resposta e resolução

rápidas dos chamados técnicos para garantir a continuidade das operações da plataforma de aprendizagem digital.

2.9.7 A **CONTRATADA** deverá fornecer relatórios mensais sobre o *status* e o desempenho do suporte técnico, incluindo métricas como o número de chamados abertos/resolvidos e o tempo médio da resolução.

2.9.8 A **CONTRADADA** deverá priorizar os chamados de acordo com o nível de severidade e impacto dos problemas reportados, garantindo que questões críticas possam ser solucionadas de forma prioritária.

2.9.9 A **CONTRADADA** deverá fornecer treinamento e documentação adequados para a **CONTRATANTE**, facilitando a utilização eficaz da plataforma.

2.9.10 No caso de uma manutenção programada do sistema que possa resultar em instabilidade ou inacessibilidade temporária da plataforma, a **CONTRATADA** deverá informar a **CONTRATANTE** com antecedência adequada. A comunicação deve incluir detalhes sobre a janela de manutenção, a natureza do trabalho a ser realizado e o impacto esperado na plataforma. Além disso, a **CONTRATADA** deve fornecer um canal de comunicação direto para que a **CONTRATANTE** possa solicitar informações adicionais ou reportar problemas emergenciais durante o período de manutenção.

2.9.11 O índice de disponibilidade da plataforma deverá ser no **mínimo 99% (noventa e nove por cento) mensal.**

2.9.12 O suporte técnico que envolve toda e qualquer atividade de âmbito da Tecnologia da Informação, deverá seguir o **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO DE ENTREGA/INSTALAÇÃO E CRITÉRIOS DE IMPLANTAÇÃO

3.1 **Do cronograma:**

3.1.1 A empresa **CONTRATADA** deverá apresentar, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após assinatura do contrato, um cronograma detalhado de implantação do serviço, sinalizando todas as etapas e o prazo máximo para a execução. Este cronograma será analisado e validado pela **CONTRATANTE**. Havendo necessidade de ajustes, a empresa será convocada a realizá-los no prazo de até 05 (cinco) dias úteis.

3.1.2 No cronograma, deverão ser incluídas, em caráter obrigatório**,** as seguintes etapas:

3.1.2.1 Planejamento: reunião inicial para definição e validação do cronograma detalhado e elaboração do plano de projeto. Esta etapa deverá ser realizada em até 7 (sete) dias corridos.

3.1.2.2 Implantação: configuração inicial da plataforma, desenvolvimento das integrações com o sistema acadêmico (SIG), Microsoft Teams e Biblioteca Virtual, desenvolvimento e configuração do aplicativo móvel, além da implementação de recursos de Inteligência Artificial (IA). Esta etapa deverá ser realizada em até 60 (sessenta) dias corridos após o recebimento da etapa do planejamento.

3.1.2.3 Personalização: personalização e validação do *layout* conforme o Manual de Identidade Visual do Senac RN, aplicável tanto à solução *web* quanto ao aplicativo móvel. Esta etapa deverá ser realizada em até 14 (quatorze) dias corridos após o recebimento da etapa da implantação.

3.1.2.4 Testes de usabilidade: realização de testes com foco na usabilidade do usuário (*UX design*) e acessibilidade digital, aplicáveis tanto à solução *web* quanto ao aplicativo móvel. Esta etapa deverá ser realizada em até 3 (três) dias corridos após o recebimento da etapa da personalização.

3.1.2.5 Treinamentos e capacitações: capacitações técnicas para a equipe do Senac RN, visando o melhor uso da plataforma e de sua funcionalidade. Esta etapa deverá ser definida em momento oportuno.

3.1.2.6 Pós-implantação: monitoramento inicial, envio do primeiro lote de usuários, auxílio na criação das primeiras turmas/cursos e suporte técnico contínuo após a implantação. Esta etapa deverá ser realizada em até 6 (seis) dias corridos após o recebimento da etapa da testes de usabilidades.

3.1.3 O prazo máximo de implementação da plataforma, com as solicitações de ajustes e/ou atualizações realizadas pela **CONTRATANTE** não deverá ultrapassar 90 (noventa) dias, a contar da aceitação do cronograma, nos termos do item 3.1.

3.1.4 Durante o período de implementação, a **CONTRATADA** deverá fornecer atualizações semanais, incluindo quaisquer desafios ou atrasos enfrentados e as estratégias adotadas para mitigá-los.

3.1.5 O cronograma deverá ter flexibilidade para acomodar mudanças razoáveis de escopo ou requisitos, sem comprometer a data final de entrega. Quaisquer alterações no cronograma devem ser negociadas e acordadas por ambas as partes, sendo que o acréscimo total no tempo de implementação não deverá exceder 25% (vinte e cinco porcento) da duração originalmente planejada.

3.1.6 Se aplicável, a CONTRATADA poderá programar entregas parciais para permitir que a CONTRATANTE avalie o progresso e forneça *feedback* contínuo, garantindo que o projeto permaneça no direcionamento adequado.

3.2 **Da implantação:**

3.2.1 Conforme estabelecido no item 3.1.1 deste instrumento, a empresa **CONTRATADA** deverá elaborar e entregar ao Senac RN um cronograma detalhado de implantação. Este cronograma, que deve incluir todas as etapas e prazos associados ao processo de implantação, deverá ser fornecido no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a partir da data de início acordada.

3.2.2 De acordo com o item 3.1.1 deste instrumento, após a entrega do cronograma de implantação realizado pela **CONTRATADA**, o Senac RN deverá analisar criteriosamente e emitir um parecer. Em caso de ajustes, a empresa **CONTRATADA** tem mais 05 (cinco) dias úteis para realizar as atualizações.

3.2.3 A **CONTRATADA** deverá desenvolver um plano de implantação utilizando metodologias ágeis. Este plano deve incluir ciclos iterativos e incrementais de desenvolvimento, permitindo a adaptação

contínua às necessidades e *feedback* da **CONTRATANTE**. O objetivo é garantir uma implantação eficiente, com entregas regulares de valor e ajustes rápidos conforme necessário.

3.2.4 É de responsabilidade da **CONTRATADA** realizar todos os testes necessários para garantir o pleno funcionamento da solução implantada.

3.2.5 É de responsabilidade da **CONTRATANTE** acompanhar e validar os testes realizadas pela **CONTRATADA** para garantir a qualidade do produto contratado.

3.2.6 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar toda documentação necessária para o bom uso da plataforma, como por exemplo: manual, vídeos e espaço de perguntas frequentes (FAQ).

3.3 Os produtos deverão ser entregues rigorosamente de acordo com as especificações estabelecidas, sendo que a não observância destas condições, implicará na sua não aceitação, sem que caiba qualquer tipo de reclamação ou indenização por parte do inadimplente.

3.4 Todos os custos, incluindo transporte dos equipamentos, custos de pessoal (salários, encargos, adicionais), impostos, taxas, fretes, entre outros, serão de responsabilidade da Contratada e deverão estar incluídos na proposta de preços.

3.5 Caso a empresa verifique a impossibilidade de cumprir com o prazo de entrega estabelecido, deverá encaminhar ao SENAC/RN solicitação de prorrogação de prazo de entrega, da qual deverão constar: motivo do não cumprimento do prazo, devidamente comprovado, e o novo prazo previsto para entrega.

3.6 A solicitação de prorrogação de prazo será analisada pelo SENAC/RN, informando à empresa da decisão proferida.

3.7 Em caso de denegação da prorrogação do prazo de entrega, e caso não cumpra os prazos, o fornecedor ficará sujeito às penalidades previstas para atraso na entrega. .

3.8 Os itens constantes deste instrumento, bem como sua implantação serão analisados pela fiscalização, que atestará sua conformidade, podendo ainda estes serem rejeitados, no todo ou em partes.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1 É de responsabilidade da CONTRATADA a realização de todos os testes necessários para assegurar o pleno funcionamento dos serviços, conforme as disposições deste instrumento.

4.2 Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente, e efetuá-los de acordo com as especificações constantes do Contrato.

4.3 Estar adequada à Lei Geral de proteção de Dados – LGPD - (Lei nº 13.709/2018).

4.4 Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato.

4.5 Realizar o tratamento dos Dados Pessoais compartilhados pela CONTRATANTE nos limites e exclusivamente para as finalidades dispostas neste contrato.

4.6 Colaborar com a CONTRATANTE na efetivação dos direitos dos titulares dos dados pessoais quando solicitada, conforme legislação pertinente.

4.7 Executar os trabalhos dentro das premissas da LGPD, em especial respeitando os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação no tratamento dos dados.

4.8 Implementar medidas de segurança, técnicas e administrativas adequadas para garantir um nível de segurança efetivo para a proteção dos dados pessoais contra acessos não autorizados e incidentes envolvendo destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

4.9 Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência.

4.10 Submeter previamente, por escrito, ao contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

4.11 No prazo máximo de 24h (vinte e quatro) horas, prestar as devidas informações, por ocasião de:

a) Pedidos de confirmação da existência de tratamento, acesso aos dados, correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
b) Solicitação de eliminação de dados desnecessários ou excessivos;
c) Solicitação de informação acerca do tratamento dos dados pessoais;
d) Incidente relacionado a violação dos Dados Pessoais compartilhados para cumprimento deste Contrato; ou
e) Ordem emitida por autoridade judicial ou administrativa, que tenha por objetivo a obtenção de informações relativas ao tratamento de dados pessoais realizados.

4.12 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o estabelecido no Código de Defesa do Consumidor.

4.13 Fornecer nome, endereço e telefone da assistência técnica para acionamento da garantia no Estado do Rio Grande do Norte, se for o caso.

4.14 Pagar ao Senac RN toda e qualquer multa oriunda de penalidades legalmente aplicadas conforme estabelecido neste instrumento devidamente assinada e de comum acordo entre as partes.

4.15 Responder pela qualidade dos produtos oferecidos e implantações executadas, que deverão ser compatíveis com as finalidades a que se destinam, bem como pelo fornecimento ou eventuais atrasos.

4.16 Prestar todos os esclarecimentos solicitados pelo Contratante, atendendo prontamente a todas as reclamações.

4.17 Atentar para as normas de segurança nas dependências do Contratante, devendo apresentar seus técnicos devidamente identificados por meio de crachás e/ou uniformizados.

4.18 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto ora contratado, sem prévia e expressa anuência do Contratante.

4.19 Aceitar os acréscimos que se fizerem necessários, até os limites admitidos pela Resolução Senac nº 1.270/2024. As supressões eventualmente necessárias serão estabelecidas mediante acordo entre as partes.

4.20 Arcar com todos os custos necessários à completa execução dos serviços.

4.21 Observar, sempre que possível, para a execução dos serviços objeto deste instrumento, as diretrizes de sustentabilidade ambiental, tais como: menor impacto sobre os recursos naturais; maior eficiência no uso de recursos naturais, como água e energia; maior vida útil e menor custo de manutenção dos bens; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados na concepção e elaboração dos materiais e equipamentos.

4.22 Cumprir com todas as exigências definidas neste instrumento.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1 Receber os serviços conforme descrição no contrato.

5.2 Assegurar o acesso do pessoal autorizado pela Contratada, devidamente identificados, aos locais onde devam executar os serviços, se for o caso.

5.3 Prestar todas as informações e os esclarecimentos necessários à boa execução do contrato.

5.4 Atestar a execução dos serviços ou fornecimento do produto, rejeitando o que não estiver de acordo por meio de notificação à Contratada, a qual poderá ser enviada por e-mail.

5.5 Acompanhar a manutenção executada no sistema realizada pela Contratada;

5.6 Efetuar os pagamentos à Contratada conforme previsto no Contrato, após o cumprimento das obrigações pactuadas.

CLÁUSULA SEXTA – CONDIÇÕES DE GARANTIA

6.1 Os primeiros 60 (sessenta) dias serão considerados período de funcionamento experimental, conforme estabelecido no item 2.1 do Acordo de Nível de Serviço – ANS.

6.2 Durante esse período de garantia, eventuais falhas, ajustes e adequações deverão ser realizados pela **CONTRATADA** sem quaisquer ônus para a **CONTRATANTE**.

6.3 Os prazos para atendimento e solução de problemas obedecerão aos critérios previstos no item 2 do Acordo de Nível de Serviço – ANS, sendo que o descumprimento injustificado dos prazos estipulados poderá ensejar a aplicação de penalidades previstas neste instrumento.

6.4 A garantia legal e/ou contratual do objeto, tem prazo de vigência próprio e desvinculado do fixado no contrato, perdurando mesmo despois da vigência do instrumento contratual celebrado entre as partes, permitindo eventual aplicação de penalidade em caso de descumprimento de alguma de suas condições.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

7.1 Os pagamentos à **CONTRATADA** serão realizados de acordo com as entregas previstas no cronograma de execução, conforme descrito na cláusula terceira deste instrumento. A **CONTRATADA** deverá fornecer todas as documentações necessárias, incluindo relatórios de progresso e comprovantes de entrega para a equipe de Fiscalização.

7.1.1 O pagamento será realizado conforme a conclusão de cada etapa do cronograma, de acordo com os itens abaixo:

7.1.1.1 Planejamento: esta etapa não gerará quaisquer ônus ao **CONTRATANTE**.

7.1.1.2 Implantação: os pagamentos referentes aos itens 2, 4 e 5 poderão ser efetuados de forma proporcional ao progresso do projeto, em até duas parcelas, mediante aprovação da área técnica. O pagamento de cada parcela estará condicionado à validação das entregas realizadas, conforme as etapas previstas no cronograma de implantação.

7.1.1.3 Personalização: 100% (cem porcento) do pagamento do item 3, após o recebimento definitivo, mediante a aprovação da área técnica.

7.1.1.4 Testes de usabilidade: esta etapa não gerará quaisquer ônus ao **CONTRATANTE**.

7.1.1.5 Treinamentos e capacitações: 100% (cem porcento) do pagamento do item 6, após o recebimento definitivo, mediante aprovação da área técnica.

7.1.1.6 Licenças implantadas: o pagamento será realizado mensalmente, de acordo com a quantidade de usuários ativos, conforme descrito no item 2.5.1.1, da clausula segunda.

7.1.1.7 Suporte técnico: após a conclusão do pagamento das etapas, terá início ao pagamento mensal referente à manutenção e acompanhamento do sistema. **O primeiro pagamento mensal será realizado após 30 (trinta) dias da prestação do serviço de manutenção, e os demais acorrerão de forma sucessiva.**

7.2 A equipe de Fiscalização ficará responsável por analisar e testar as entregas por etapas. Caso estejam em conformidade, deverá solicitar à **CONTRATADA** a emissão da Nota Fiscal das respectivas etapas.

7.3 Os pagamentos serão efetuados no prazo de até 15 (quinze) dias após a entrega da Nota Fiscal correspondente às parcelas descritas no cronograma de execução. Desde que devidamente aprovado pela Fiscalização.

7.4 Se houver solicitação de ajustes e/ou atualizações na plataforma, o pagamento correspondente só será processado após a validação final pelo **CONTRATANTE** e implantação dessas modificações.

7.5 A precificação deve ser clara e detalhada, contendo os valores unitários por usuário, por cada etapa a ser executada e o valor total.

7.6 A CONTRATADA deve incluir quaisquer outros custos adicionais que possam ser relevantes para a implementação e operação da plataforma.

7.7 A CONTRATADA deverá emitir uma fatura detalhada para cada pagamento, contendo a descrição dos serviços prestados, o número de usuários ativos, o valor unitário e valor total e quaisquer outros encargos ou créditos aplicáveis. A fatura deverá ser submetida à Fiscalização do contrato para revisão e aprovação antes do processamento do pagamento.

7.8 Qualquer ajuste de preço, seja por aumento ou diminuição no número de usuários ativos, será aplicado no ciclo de faturamento subsequente e refletido na fatura correspondente. Qualquer ajuste de preço por acréscimo ou supressão só pode ser realizado por meio de termo aditivo e mediante prévia aprovação da Administração.

CLÁSULA OITAVA – DO REAJUSTE

8.1 Os preços pactuados serão fixos e irreajustáveis nos primeiros 12 (doze) meses da contratação. Somente após esse período poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes, momento no qual será avaliada a aplicação do índice INPC ou outro índice divulgado por órgão oficial.

8.2 Nas ocasiões em que a CONTRATADA for consultada acerca da existência de interesse na prorrogação da avença, deverá ressalvar, sob pena de preclusão, em termos expressos, o direito ao reajuste do preço atual.

8.3 A administração antes de conceder o reajuste, poderá exigir que a CONTRATADA apresente planilha demonstrativa com a efetiva variação de seus custos ocorrida no período do reajuste proposto.

CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA

9.1 O contrato terá vigência de 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada até o limite de 120 (cento e vinte) meses, conforme Resolução Senac nº 1.270/2024, desde que por acordo entre as partes e as condições se mantenham vantajosas.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO

10.1 A CONTRATANTE designa José Lucas de Paiva Victor, Analista de Tecnologias Educacionais (matrícula 3972) como fiscal responsável, e Jéssica Gabrielly Silva Santos, Coordenadora da Educação Corporativa (matrícula 3927) e Rosineide da Silva Cruz Câmara, Gerente de Carreiras (matrícula 1078), como fiscais suplentes para supervisionar a execução do presente contrato, sob a alçada da Gerência de Carreiras do Senac RN. As responsabilidades incluem a verificação da conformidade do produto com as especificações estabelecidas neste documento e a rejeição de itens que estejam em desacordo com o estabelecido.

10.2 O fiscal tem o dever de assegurar que a **CONTRATADA** cumpra integralmente as cláusulas estabelecidas no contrato e seus anexos, registrando todas as ocorrências relacionadas e encaminhando-as ao(s) setor(es) competente(s) para as devidas providências.

10.3 Avaliação Contínua: o fiscal deverá conduzir avaliações contínuas da performance e conformidade da plataforma digital, incluindo, mas não limitado a usabilidade, funcionalidade, e a satisfação do usuário. Qualquer discrepância identificada deve ser documentada e comunicada à **CONTRATADA** para resolução em tempo hábil.

10.4 Comunicação Regular: o fiscal deverá manter uma comunicação regular com a **CONTRATADA** para discutir o progresso, identificar problemas potenciais e avaliar a eficácia das soluções propostas.

10.5 Documentação e Relatórios: o fiscal será responsável por manter uma documentação completa e precisa de todas as atividades de fiscalização, incluindo relatórios de *status*, revisões de desempenho e registros de não conformidades.

10.6 Verificação de Atualizações e Manutenções: o fiscal deverá verificar se todas as atualizações e manutenções programadas são comunicadas e executadas conforme acordado, garantindo a continuidade do serviço e a conformidade com os padrões de qualidade estabelecidos.

10.7 Resposta a Incidentes: em caso de incidentes ou problemas técnicos, o fiscal deverá coordenar com a CONTRATADA a resolução rápida, assegurando a mitigação de impactos adversos.

10.8 Verificação de Segurança: o fiscal deverá, em conjunto com a equipe de tecnologia da informação da CONTRATANTE, verificar a aderência da plataforma às políticas de segurança e regulamentações aplicáveis.

10.9 Verificação de usuários ativos: o fiscal deverá, em conjunto com a **CONTRATADA**, monitorar mensalmente a quantidade de licenças ativas, garantindo que a cobrança de usuários seja realizada de forma proporcional aos números de usuários efetivamente em uso.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS CASOS OMISSOS

11.1 Fica estabelecido que, caso venha a ocorrer algum fato não previsto neste instrumento, os chamados casos omissos, estes deverão ser resolvidos entre as partes, respeitados o objeto pactuado, a legislação e demais normas reguladoras da matéria, aplicando a estes dispositivos, quando for o caso, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições do Direito Privado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1 O descumprimento das obrigações oriundas da contratação do objeto deste Contrato sujeitará a Contratada às seguintes sanções administrativas, respeitados o contraditório a ampla defesa, conforme abaixo:

12.1.1 Advertência, por escrito, pelo descumprimento de quaisquer obrigações contratuais consideradas como faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretam prejuízos significativos ao objeto da licitação;

12.1.2 Multas, que poderão ser depositadas em favor dos Contratantes, seguindo-se as orientações constantes no ato de intimação, ou retidas dos créditos devidos a Contratada, assim como poderão ser executadas da garantia contratual prestada pela Contratada, se houver:

a) De 0,1% (um décimo por cento) até o limite de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Ata, por dia de atraso na entrega dos produtos, salvo se solicitada e aceita a prorrogação do prazo em tempo hábil à Administração;

b) De 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor do Contrato, por infração a qualquer cláusula ou condição não especificada neste instrumento, e aplicada em dobro na reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;

c) De 1% (um por cento) sobre o valor do Contrato por recusa injustificada em corrigir ou substituir qualquer produto rejeitado ou com defeito, independentemente das demais sanções cabíveis;

d) De 0,6% (seis décimos por cento) sobre o valor do Contrato pelo descumprimento das obrigações e encargos sociais e trabalhistas, no caso de não regularização no prazo estipulado na notificação;

e) De 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato, no caso de rescisão por ato unilateral da Administração, motivado por culpa da Contratante, garantida a prévia defesa, independentemente da demais sanções cabíveis;

f) De 0,2% (dois décimos por cento) a 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da Ata, conforme detalhamento constante no subitem 12.4.

12.1.3 Suspensão do direito de licitar ou contratar com o SENAC/RN, por prazo não superior a 3 (três) anos;

12.1.4 No processo de aplicação de sanções é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, facultada a defesa prévia do interessado, **no prazo de 5 (cinco) dias úteis**, contados da intimação do ato.

12.2 A apresentação de defesa dentro do prazo estipulado terá efeito suspensivo quanto ao pagamento das sanções de multa, que só será realizado após a análise do mesmo.

12.3 A critério do Contratante, as sanções dos subitens 12.1.1 e 12.1.3 poderão ser cumuladas com a pena indicada no subitem 12.1.2.

12.4 Para efeito da aplicação das multas descritas na alínea "f" do subitem 12.1.2, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as Tabelas I e II;

Tabela I

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% por ocorrência sobre o valor do Contrato/Ata
2	0,3% por ocorrência sobre o valor do Contrato/Ata
3	0,4% por ocorrência sobre o valor do Contrato/Ata
4	0,5% por ocorrência sobre o valor do Contrato/Ata

Tabela II

ITEM	INFRAÇÃO	GRAU

1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais (por ocorrência).	4
2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução do objeto contratado.	3
3	Recusar-se a executar o objeto pactuado, sem motivo justo.	2
4	Atrasar a entrega dos serviços solicitados.	3

Para os itens a seguir: deixar de:

4	Apresentar documento exigido ou exigível dentro do prazo estipulado (por documento).	1
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador.	1
6	Efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem assim quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato.	3
7	Fornecer materiais, equipamentos e itens nas quantidades e qualidade exigidas no Edital e seus anexos.	3

12.5 Poderão ser retidas dos pagamentos à Contratada as importâncias devidas aos Contratantes concernentes à aplicação das penalidades de multa, observados o contraditório e a ampla defesa.

12.6 Após assinado o Contrato, sua inexecução total ou parcial, provocada pela Contratada, dará ao Contratante o direito de rescindi-lo unilateralmente, acarretando nas consequências dispostas neste contrato.

12.7 A aplicação das penalidades previstas neste instrumento é de competência da Direção Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Administração Regional no Estado do Rio Grande do Norte – Senac-AR/RN.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO.

13.1 Constituem motivos para a extinção deste contrato, além de outros que tornem sua manutenção impossível:

13.1.1 O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações e/ou prazos.

13.1.2 O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e/ou prazos.

13.1.3 A lentidão no cumprimento do contrato, não importando estabelecer se de forma dolosa ou culposa, levando ao Contratante a presumir pela não conclusão dos serviços no prazo estipulado.

13.1.4 A subcontratação do objeto deste Contrato, exceto para os casos de subcontratação do serviço de transporte dos produtos.

13.1.5 A decretação de falência, concordata, dissolução ou liquidação societária, bem como nos casos de insolvência.

13.1.6 A dissolução de sociedade ou falência do Contratado.

13.1.7 A alteração da razão social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que, a juízo do Contratante, prejudique a execução do contrato.

13.1.8 Razões do interesse do Contratante.

13.1.9 A suspensão da sua execução, por ordem escrita do Contratante, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra.

13.1.10 O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo Contratante, decorrente dos serviços já recebidos e aprovados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra.

13.2 A extinção contratual de que trata o item 13.1 desta Cláusula acarretará as seguintes consequências, quando o dolo ou culpa couber à Contratada:

13.2.1 Retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao Contratante.

13.3 A rescisão deste contrato poderá ser:

13.3.1 Determinada por ato unilateral e escrito do Contratante, nos casos enumerados no item 12.1.

13.3.2 Consensual, por acordo entre as partes, reduzida a termo do processo de licitação, desde que haja conveniência para o Contratante.

13.3.3 Judicial, nos termos da Legislação em vigor.

13.4 Caso a Contratada se recuse a executar o objeto pactuado ou venha a fazê-lo fora das especificações estabelecidas, o Contratante poderá, independentemente de qualquer aviso ou notificação, rescindir o contrato e optar pela convocação dos demais licitantes na ordem de classificação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS

14.1 As Partes declaram que conhecem a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei nº 13.709, 14 de agosto de 2018, comprometendo-se a cumpri-la e a exigir seu cumprimento por parte de seus contratados.

14.2 Fica o Contratante autorizado a coletar, tratar e compartilhar os dados pessoais dos representantes da Contratada para o fim exclusivo de viabilizar a execução deste Contrato, observando-se as exceções previstas no art. 11, II da LGPD e o seguinte:

14.2.1 Fica autorizada a coleta, tratamento e compartilhamento dos seguintes dados pessoais dos representantes da Contratada: nome completo e cópias e números de identidade e CPF;

14.2.2 A coleta, tratamento e compartilhamento dos dados acima especificados tem por finalidade viabilizar a execução das obrigações contratuais, inclusive para que o Contratante identifique e entre em contato com os representantes da Contratada por meio de mensagem eletrônica ou contato telefônico;

14.2.3 Os dados pessoais coletados, serão compartilhados quando da necessidade de vistas aos autos do processo, que é público e, portanto, acessível a todo interessado, por ocasiões de sessões presenciais e sobretudo quando da realização de sessões virtuais, nas quais os participantes analisarão os documentos de credenciamento propostas de preços e habilitação no formato digital.

14.3 O Contratante é o controlador dos dados pessoais tratados nesta Cláusula, podendo ser contatado por meio do seguinte endereço eletrônico: dpo@rn.senac.br .

14.4 O Contratante poderá manter e tratar os dados pessoais durante todo o período em forem necessários ao atingimento das finalidades acima destacadas.

14.5 O Contratante se responsabiliza por todas as medidas de segurança necessárias à proteção dos dados coletados ou tratados de incidentes de segurança da informação e comunicará aos titulares dos dados e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, em conformidade ao art. 48 da LGPD.

14.6 Os representantes da Contratada, na qualidade de titulares dos dados, poderão exercer, no que couber, os direitos previstos no art. 18 da LGPD.

14.7 Os representantes da Contratada poderão revogar a anuência aqui manifestada ou solicitar que sejam eliminados os seus dados pessoais não anonimizados, ficando cientes que isto poderá impedir a continuidade da relação contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA CONFIDENCIALIDADE

15.1 Toda informação disponibilizada à Contratada, em razão do desempenho de suas atividades, incluindo, dentre outras, todas e quaisquer informações orais e/ou escritas, transmitidas e/ou divulgadas pela Entidade, será considerada confidencial, restrita e de propriedade desta, devendo ser mantidas em sigilo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA ANTICORRUPÇÃO E DA OBSERVÂNCIA AOS PRECEITOS ÉTICOS

16.1 Sem prejuízo das disposições contidas no Código de Ética e Conduta do Senac-AR/RN, disponível via QR Code, a Contratada declara e se compromete a executar as atividades previstas no presente instrumento com integridade e ética.

16.2 A Contratada declara que está ciente, conhece, entende e cumpre integralmente, na condução de suas atividades, toda a legislação anticorrupção a ela aplicável, em especial e quando for o caso, mas sem limitar, a Lei nº 12.846/2013, bem como toda e qualquer outra legislação antissuborno ou anticorrupção a si aplicável.

16.3 Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar, a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por meio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objetivo deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

16.4 As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA – DAS CONDIÇÕES GERAIS

17.1 A utilização do nome ou logomarca do Senac RN pela **CONTRATADA** para quaisquer fins que não estejam diretamente relacionados ao objeto da contratação, necessitará de prévia autorização por escrito do **CONTRATANTE**.

17.2 O Senac RN disponibilizará à **CONTRATADA**, mediante solicitação e observadas as restrições de sigilo regulamentares, o detalhamento de documentos de referência necessários para a realização dos trabalhos contratados e outros que se fizerem necessários.

17.3 A **CONTRATADA** deve garantir o sigilo e a inviolabilidade dos dados manipulados por meio do serviço contratado, adotando medidas de segurança robustas para a proteção das informações.

17.4 A **CONTRATADA** deve manter o sigilo sobre todos os dados, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais e inovações do **CONTRATANTE** de que venha a ter conhecimento, comprometendo-se a não divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações, sob qualquer pretexto, mesmo após o término deste contrato, sob as penas da lei.

17.5 Toda documentação produzida no âmbito deste contrato deverá ser entregue tanto em forma impressa quanto em formato eletrônico, desprovida de proteção por senha ou qualquer meio que restrinja o acesso aos dados, textos, valores, fórmulas ou códigos de programação, garantindo ao **CONTRATANTE** pleno acesso e controle sobre o conteúdo produzido

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

17.1 Fica eleito o foro da Comarca de Natal, Estado do Rio Grande do Norte, competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

17.2 As partes reconhecem expressamente a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste instrumento, de seus anexos formados em meio digital, e concordam em utilizar e reconhecem como manifestação válida de anuência a sua assinatura em formato eletrônico e/ou por meio de certificados eletrônicos, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil nos termos do art. 10, parágrafo segundo da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

Natal/RN, xxxx de 2025.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN
CNPJ/MF:
CONTRATANTE

EMPRESA
CNPJ/MF:
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1 _____ **2**_____

NOME: **NOME:**

CPF: **CPF:**

ANEXO IV
DOCUMENTO 01

PROCESSO Nº 630/2024 - SENAC/RN
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 014/2025 - SENAC/RN

MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE.

À Comissão de Licitação do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC/RN
Endereço: Rua São Tomé, nº 444, Cidade Alta, Natal/RN, CEP: 59025-030.

(RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA), estabelecida na --- (endereço completo) ---, inscrita no CNPJ sob o nº ---, neste ato representada pelo seu (representante/autor/procurador), no uso de suas atribuições legais, vem:

DECLARAR, para fins de participação no processo licitatório em pauta, sob as penas da lei, que:

(**X**) atende a legislação ambiental - em face da política governamental do desenvolvimento nacional sustentável - naquilo que aplicável a prestação dos serviços contratados por via deste certame licitatório, bem como atenderá as políticas de desenvolvimento sustentável de acordo com a legislação específica que vier a ser estabelecida pelo Governo Federal;

(**X**) promoverá em suas dependências, de acordo com a natureza dos serviços internos, a aplicação da Instrução Normativa nº 01/2010 (práticas de sustentabilidade ambiental), no tocante, em especial, ao disposto no Art. 6º da referida instrução;

(**X**) atenderá, sem reservas, os seguintes princípios relativos ao direito ambiental: *Princípio do Desenvolvimento Sustentável* (art. 170, VI cc. art 225, V, da CF e arts. 4º e 5º da Lei 6.938/81), *Princípio do Poluidor Pagador* (art. 225, § 3º da CF e arts. 4º, VII e 14, § 1º da Lei 6.938/81) e *Princípio da Prevenção/Precaução* (art. 225, IV, e art. 9º, I, III, V da Lei 6.938/81).

Por ser verdadeiro, assina a presente.

_____, _____ de _____ de 2025.

_____
Razão Social da Empresa
Nome do Responsável Procurador
Nº do CPF

ANEXO V
DOCUMENTO 02

PROCESSO Nº 630/2024 - SENAC/RN
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 014/2025 - SENAC/RN

MODELO DE DECLARAÇÃO DO PORTE DA EMPRESA

(Obrigatória para Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte)

(RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA), estabelecida na --- (endereço completo) ---, inscrita no CNPJ sob o nº ---, neste ato representada pelo seu (representante/autor/procurador), no uso de suas atribuições legais, DECLARA, sob as penalidades da lei, que se enquadra como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos termos do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de Dezembro de 2006, estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Declaro, para fins da LC 123/2006 e suas alterações, e sob as penalidades desta, ser:

( ) MICROEMPRESA – Receita bruta anual igual ou inferior a R$ 360.000,00 e estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06.

( ) EMPRESA DE PEQUENO PORTE– Receita bruta anual superior a R$ 360.000,00 e igual ou inferior a R$ 4.800.000,00, estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006.

Observações:

- Esta declaração poderá ser preenchida somente pela licitante enquadrada como ME ou EPP, nos termos da LC 123, de 14 de dezembro de 2006.

- A não apresentação desta declaração será interpretada como não enquadramento da licitante como ME ou EPP, nos termos da LC nº 123/2006, ou a opção pela não utilização do direito de tratamento diferenciado.

_____, _____ de _____ de 2025.

_____
Razão Social da Empresa
Nome do Responsável Procurador
Nº do CPF

ANEXO VI

DOCUMENTO 03

MODELO DE ATESTADO (OU DECLARAÇÃO) DE CAPACIDADE TÉCNICA

PROCESSO Nº 630/2024 - SENAC/RN
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 014/2025 - SENAC/RN

ATESTADO (OU DECLARAÇÃO) DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos (ou declaramos) que o órgão (empresa) _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, estabelecida no (a) _____, fornece (ou forneceu) _____ (especificar o tipo) _____ para _____ (órgão ou para esta empresa), no período _____, conforme especificações abaixo:

Atestamos (ou declaramos), ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que a desabone comercial ou tecnicamente.

_____, _____ de _____ de 2025.

_____
Cargo do Atestante
Nome do Responsável da empresa atestante

Pessoa para Contato:
Cargo:
Telefone:
E-mail:

ATENÇÃO: Este atestado (ou declaração) deverá ser emitido em papel que identifique o órgão (ou empresa) emissora.