Iniciativa da CNI - Confederação Nacional da Indústria

ANEXO I DO EDITAL PREGÃO 03/2018 – TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

1.1 As Contratantes do objeto deste instrumento são duas entidades com personalidades jurídicas distintas e desenvolvem diferentes negócios, com as seg uintes características básicas:

a) **O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI**, é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a missão de formação profissional e serviços tecnológicos à indústria, vinculado ao sistema confederativo sindical e composto de um Departamento Nacional (SENAI/DN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal). A missão do SENAI está definida no Decreto-lei nº 4.048/42 e no seu Regimento, aprovado pelo Decreto 494/62;

b) **O Serviço Social da Indústria - SESI**, é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a missão de realizar educação, saúde e lazer, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na e composto de um Departamento Nacional (SESI/DN), um Conselho Nacional (SESI/CN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal). A missão do SESI está definida no Decreto-lei nº 9403/46 e no seu Regulamento, aprovado pelo Decreto 57.375/65;

2. JUSTIFICATIVA

2.1. As entidades SESI e SENAI, por meio das iniciativas que desenvolvem no âmbito educacional, tem por objetivo contribuir de forma decisiva para o aumento da competitividade da indústria brasileira e sua inserção no mercado global, ao mesmo tempo em que desempenham importante papel no desenvolvimento da educação e formação de cidadãos. Em um contexto de demanda crescente, o SESI e o SENAI vêm-se compelidos a aprimorarem continuamente os serviços educacionais prestados à sociedade, de maneira a preservar o reconhecimento de que gozam junto aos empresários, beneficiários e a sociedade em geral.

2.2. Em função da necessidade permanente de aprimoramento dos serviços educacionais prestados, o SESI e o SENAI devem abraçar o desafio de compreenderem melhor o público que atendem, seu perfil socioeconômico, demográfico, hábitos de consumo, bem-estar e lazer, dentre outros aspectos. Referidas informações são de fundamental importância para subsidiar decisões estratégicas que visem ao melhor atendimento dos estudantes elegíveis – seja em face das exigências cada vez maiores do mercado de trabalho quanto à capacitação dos estudantes, seja diante da expectativa crescente quanto aos serviços de excelência prestados pelas instituições.

2.3. Tudo isso, em um contexto de evolução tecnológica sem precedentes e no âmbito da assim chamada "era da informação", torna-se indispensável a utilização de ferramentas capazes de agregar grande volume de informações a respeito do público atendido. Mais do que simplesmente angariar dados, é preciso que o SESI e o SENAI sejam capazes de utilizar estes dados para, de um lado, aprimorar os serviços por eles prestados; e de outro, oferecer aos seus alunos uma gama cada vez maior de benefícios de educação, cultura, lazer e saúde.

2.4. Nesse sentido, necessária a contratação de um Programa de Benefícios, destinado aos alunos matriculados no SESI e SENAI, que seja capaz de oferecer:

a) Adequação entre benefícios oferecidos pelo Programa e as necessidades do público beneficiário das ações educacionais desenvolvidas pelo SESI e pelo SENAI, voltados majoritariamente para as seguintes áreas: educação, cultura, lazer e saúde;

b) Possibilidade de agregação de benefícios, bônus por utilização de produtos e serviços SESI/SENAI, promoções e oferta de produtos próprios do SESI e do SENAI, tais como: cursos adicionais, descontos de produtos ou serviços específicos e bolsas de estudos.
c) Controle de acesso e identificação dos alunos nas escolas do SESI e do SENAI.

2.5. Adicionalmente, com base em pesquisa dos dados do mercado tem-se que os Programas de Benefícios em seus diversos modelos apresentam resultados significativos quanto à fidelização e retenção dos seus usuários. O modelo de programa proposto tem capacidade para:

a) Oferecer serviços e fornecer dados que auxiliem no estudo, planejamento e execução de medidas que contribuam, diretamente, para o bem-estar social dos alunos e dos trabalhadores na indústria e nas atividades assemelhadas, concorrendo para a melhoria do padrão de vida no país.
b) Atuar como motor de reconhecimento para alunos que tenham comportamentos esperados no ciclo de qualificação e educação continuada, oferecendo para esses alunos condições especiais e favoráveis que aumentem sua permanência na instituição.
c) Promover o senso de pertencimento entre os alunos por meio da oferta de benefícios e serviços que atendam às necessidades e que influenciem no cotidiano do aluno, gerando maior percepção de valor para a marca.
d) Agir como facilitador do acesso a serviços e benefícios que influenciem diretamente nas condições educacionais, como oferta de novos cursos e facilidades para aquisição de insumos relacionados à atividade educacional, bem como, indiretamente proporcionando acesso aos recursos necessários ao bem-estar, saúde e qualidade de vida do aluno e sua família, permitindo que o mesmo possa concentrar esforços nas atividades educacionais e de qualificação profissional.
e) Proporcionar bem estar social aos Benefíciários do Titular sem custos adicionais ao SESI e ao SENAI gerando o incremento na qualidade de vida do aluno e da sua família.

3. DEFINIÇÕES

3.1. Para efeito deste Termo de Referência devem ser consideradas as seguintes definições:

a) Programa de Benefícios: mecanismo de relacionamento que incentiva e promove o acesso diferenciado dos alunos aos bens e/ou serviços de educação, cultura, lazer e saúde alinhados às missões institucionais do SESI e do SENAI.
b) Plataforma SaaS do Programa de Benefícios: Sistema em que estão concentrados todos os serviços oferecidos pelo Programa de Benefícios, interface de comunicação com os alunos, publicação de conteúdo, divulgação de campanhas, promoções e todas as demais informações e interações relacionadas à operação do Programa de Benefícios.
c) Alunos: pessoa física com matricula ativa nos cursos do SESI e do SENAI, identificados mediante Cadastro de Pessoa Física (CPF) para todos os fins de utilização do Programa.
d) Contratada: É a empresa, ou consórcio de empresas, contratada por meio de procedimento licitatório, responsável pela gestão do Programa de Benefícios Aluno SESI e do Programa de Benefícios Aluno SENAI ("Programa de Benefícios") e proprietária dos direitos autorais da Plataforma WEB utilizada para gerenciar o Programa.
e) Central de relacionamento: É a composição de estruturas físicas, de pessoal e sistemas informatizados, de 2º nível, fornecida pela Contratada, que tem por objetivo atender as demandas dos beneficiários, no sentido de prover e garantir ao aluno o acesso aos serviços do Programa de Benefícios.

f) Parceiros Credenciados: São as empresas selecionadas pela Contratada, conforme detalhamento constante deste Termo de Referência, para fornecimento de bens e serviços no âmbito do Programa de Benefícios.

g) API: Conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseada na web.

h) Cartão de Benefícios: identificação do aluno cadastrado por meio físico ou digital no Programa de Benefícios.

i) Programa de Saúde: conjunto de regras que permitem à um indivíduo ter acesso aos serviços de saúde particulares com preços reduzidos, garantindo economia aos usuários. Programa que dispõe de uma solução baseada em uma conta pré-paga da saúde a ser utilizada em todas as transações realizadas na Rede Credenciada de saúde.

j) Serviços de Saúde: São os serviços de saúde eletivos, disponibilizados pelo Programa de Saúde, como consultas médicas e odontológicas, exames, procedimentos, medicina complementar, vacinas, entre outros que não envolvam urgências, emergências, internações e cirurgias complexas. Também são classificados Serviços de Saúde outros relacionados ao bem-estar e qualidade de vida.

k) Carteira Identificação Estudantil (CEI): Carteira de Identificação Estudantil emitida por entidade estudantil devidamente credenciada para tanto em âmbito nacional, para fruição dos benefícios estabelecidos pela Lei n. 12.933/13 ("Lei da Meia-Entrada").

l) Aplicativo (APP): software da Plataforma do Programa de Benefícios disponível para instalação em dispositivos móveis (Android ou IOS).

m) Beneficiários do Titular: Pai, Mãe, Cônjuge/Companheiro(a) e Filho(a)(s) do aluno participantes do Programa de Benefício.

4. DO OBJETO

4.1. O objeto é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de gestão de Programa de Benefícios para até 1.000.000 (um milhão) de alunos ativos estimados por mês, por meio de Plataforma do Programa e de Aplicativo para instalação em dispositivos eletrônicos móveis, bem como a emissão de Cartão de Benefícios, conforme este Termo de Referência.

4.1.1. As Contratantes garantem a aquisição mínima de 200.000 (duzentos mil) alunos ativos e respectivos cartões apenas e tão somente no primeiro ano de vigência do contrato.

4.1.2. Não há direito adquirido a Contratada na aquisição pelas Contratantes da totalidade estimada no item 4.1.

4.1.3. Os serviços deverão ser prestados, independentemente da localidade da sede da Contratada, em todo o território nacional, com disponibilização do Programa de Benefícios em todas as unidades da federação. As informações sobre o Programa devem estar disponíveis na internet e os benefícios serão oferecidos com abrangência nacional, buscando atender as necessidades locais e regionais quando possível, considerando a oferta dos produtos/serviços oferecidos pelos Parceiros Credenciados.

5. DETALHAMENTO DO OBJETO

5.1. GESTÃO DE PROGRAMA DE BENEFÍCIOS

5.1.1. O Programa de Benefícios, no âmbito da prestação dos serviços, deverá oferecer e/ou ser capaz de oferecer:

a) Adequação entre benefícios oferecidos pelo Programa e as necessidades dos alunos, voltados majoritariamente para as seguintes áreas: educação, cultura, lazer e saúde;
b) Possibilidade de atualização e aprimoramento constantes do Programa de Benefícios, a fim de mantê-lo atualizado tecnológica e metodologicamente, em paridade com programas de benefícios voltados para alunos ofertados no mercado;
c) Possibilidade de agregação de benefícios, bônus por utilização de produtos e serviços SESI/SENAI, promoções e oferecimento de produtos próprios do SESI e do SENAI aos alunos, tais como cursos adicionais, descontos na contratação de produtos ou serviços específicos;
d) Permitir a premiação por meio de bolsas de estudos e/ou utilização destas bolsas como ações de incentivo e promoção, a serem definidas pelas Contratantes.

5.1.2. A Gestão e Operação do Programa de Benefícios envolverá:
a) Gestão de Desempenho do Programa;
b) Gestão da Rede de Parceiros do Programa de Benefícios;
c) Gestão do Programa de Saúde;
d) Gestão da Informação:
   i. Produção de Conteúdo;
   ii. Relatórios.
e) Gestão de Relacionamento:
   i. Gestão de campanhas;
   ii. Gestão e Operação de Atendimento.

5.1.3. GESTÃO DO DESEMPENHO DO PROGRAMA

5.1.3.1. A gestão do Programa de Benefícios será avaliada periodicamente, entre as Contratantes e a Contratada, de modo avaliar os aspectos administrativos, operacionais e financeiros do programa, bem como a análise do desempenho daquele e a proposição de iniciativas estratégicas visando o seu melhor resultado.

5.1.3.1.1. A análise de desempenho do Programa de Benefícios deverá contemplar, a análise dos custos do Programa, rentabilidade, eficácia de parcerias e a evolução do Programa em termos de crescimento de participantes e utilização.

5.1.4. GESTÃO DA REDE DE PARCEIROS DO PROGRAMA DE BENEFÍCIOS

5.1.4.1. A Contratada deverá gerir Rede de Parceiros, em lojas físicas e/ou e-commerce, composta de empresas nas áreas de educação, cultura, lazer e saúde, conforme detalhado a seguir:

a) Compõe a rede de Educação: empresas relacionadas a comercialização de produtos e serviços educacionais, tais como: Curso de Idiomas, Livrarias, Papelarias, Autoescola, Cursos Preparatórios, Banca de Jornal e Agência de Intercâmbio;
b) Compõe a rede de Cultura: empresas relacionadas a comercialização de produtos e serviços culturais, tais como: Teatro, Cinema, Museus, Espetáculos, Mostras Culturais, Exposições, Shows, comercialização de CDs, DVDs, Blurays, Portais, provedores de conteúdo e outros serviços de informação na internet e serviços de streaming de áudio e vídeo;
c) Compõe a rede de Lazer: empresas relacionadas a comercialização de produtos e serviços de lazer, tais como: Agência de Turismo e Hotéis;

d) Compõe a rede de Saúde: empresas relacionadas a comercialização de produtos e serviços na área de saúde e bem-estar, tais como: Academia, Gastronomia, Alimentação, Estética, Farmácia e Serviços de Saúde;

5.1.4.2. A Rede de Parceiros deverá ter empresas em abrangência nacional, estadual e municipal dentro do território brasileiro, que atenda a 80% dos alunos do SESI e do SENAI, em até 30 dias após assinatura do contrato.

5.1.4.2.1. Em relação aos Serviços de saúde, a Contratada deverá possuir uma Rede Credenciada disponível para mais de 50% dos alunos do SESI e do SENAI, em todos os Estados da federação, e que contemple as principais especialidades médicas e odontológicas.

5.1.4.3. As Contratantes poderão a qualquer tempo demandar à Contratada a inclusão ou exclusão de parceiros na Rede, conforme sua necessidade.

5.1.4.4. A Contratada terá um prazo de 7 (sete) dias úteis para incluir parceiros na Rede;

5.1.4.4.1. Caso a Contratada não consiga incluir o Parceiro na forma e no tempo demandados, deverá justificar de maneira expressa e objetiva a impossibilidade de inclusão ou recusa do Parceiro, para a avaliação das Contratantes, as quais poderão solicitar informações complementares antes de sua decisão.

5.1.4.5. A Contratada terá um prazo de 2 (dois) dias úteis para excluir os parceiros na Rede;

5.1.4.6. São vedados os seguintes Parceiros na Rede: concorrentes dos serviços do SESI e do SENAI, comerciantes de bebida alcoólica, armas de fogo e munição, cigarros e drogas ilícitos, bem como bens e serviços inapropriados a menores de idade.

5.1.5. GESTÃO DO PROGRAMA DE SAÚDE

5.1.5.1. A Contratada e, se for o caso, sua subcontratada, exclusivamente para Gestão do Programa de Saúde, deverá gerir a Rede de Prestadores de Serviços de Saúde e ser responsável pelos serviços disponibilizados no Programa, direta ou indiretamente, isentando as Contratantes de qualquer responsabilidade que venha a ser atribuída a elas, referente à Gestão do Programa de Saúde, atendendo ainda aos seguintes requisitos:

a) Ser uma Administradora de Cartões, que ofereça a solução de conta pré-paga para uso exclusivo em estabelecimentos de saúde.
b) Possuir Rede de prestadores de serviço de saúde própria;
c) Disponibilizar sistema de captura para pagamento dos serviços, pelos alunos, aos prestadores de serviço da Rede, que deverá ocorrer exclusivamente por meio da conta pré-paga de Saúde;
d) Operar perante o BACEN, como Emissor de Cartão, Bandeira e Adquirente, respeitando ainda toda a regulamentação específica necessária ao desempenho da prestação de seus serviços, no termo do item 7.1.2 ;
e) Manter a custodia dos valores depositados nas Contas Pré-Pagas dos Titulares (alunos do SESI e SENAI), dos Beneficiários dos Titulares (Pai, Mãe, Cônjuge/Companheiro e Filhos) e dos Prestadores de Serviços de Saúde da Rede;
f) Autorizar as transações entre os Titulares e Prestadores de Serviços de Saúde;
g) Realizar o repasse financeiro para os Prestadores de Serviços de Saúde;
h) Registrar todas as transações realizadas pelo Titular (Aluno do SESI e SENAI) e/ou pelos seus Beneficiários.

i) Disponibilizar aos Titulares e aos Beneficiários dos Titulares:
   a. atendimento para os assuntos relacionados ao Programa de Saúde, por 0800 e mídias digitais;
   b. agendamento dos serviços da rede de saúde;
   c. diferentes formas de recarga na conta de saúde pré-paga para pagamento dos serviços do Programa de saúde;
   d. utilização do saldo da conta de saúde pré-paga exclusivamente para pagamento dos serviços do Programa;
   e. possibilidade de saque, pelo Titular, de eventual saldo de valores carregados pelo Titular ou seus Beneficiários com recursos próprios em sua conta pré-paga de saúde, não utilizados, a qualquer tempo;

j) Não cobrar do Titular e/ou Beneficiários do Titular, nenhuma Taxa Administrativa, Associativa ou outra a qualquer título, para a utilização do Programa;

5.1.5.2. O Programa de Saúde deverá:
   a) Oferecer acesso à rede particular de Prestadores de Serviços de Saúde e bem-estar com preços reduzidos em relação aos preços praticados pelos profissionais para público que não pertença ao Programa de Benefícios;
   b) Contemplar as principais especialidades médicas e odontológicas;
   c) Garantir que o pagamento dos serviços aos Prestadores de Serviços de Saúde ocorra exclusivamente por meio da solução de conta pré-paga da saúde;
   d) Oferecer atendimento aos Titulares e aos Beneficiários dos Titulares para os assuntos relacionados ao Programa de Saúde, por 0800 e mídias digitais;

5.1.5.3. As Contratantes poderão a qualquer tempo demandar à Contratada a inclusão ou exclusão de prestadores de serviço de saúde na Rede, conforme sua necessidade.

5.1.5.4. A Contratada terá um prazo de 30 (trinta) dias úteis para incluir parceiros na Rede, desde que a solicitação seja aderente ao Programa de Saúde.

5.1.5.5. Caso a Contratada não consiga incluir o prestador de serviços na forma e no tempo demandados, deverá justificar de maneira expressa e objetiva a impossibilidade de inclusão ou a recusa daquele, para a avaliação das Contratantes, as quais poderão solicitar informações complementares antes de sua decisão.

5.1.5.6. A Contratada terá um prazo de 2 (dois) dias úteis para excluir os prestadores na Rede, mediante justificativa das Contratantes.

5.1.5.7. Em relação aos Serviços de saúde, a Contratada deverá possuir uma Rede Credenciada disponível para mais de 50% dos alunos do SESI e do SENAI, em todos os Estados da federação, e que contemple as principais especialidades médicas e odontológicas.

5.1.6. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

5.1.6.1. A Contratada deverá permitir o acesso às bases de dados da Plataforma para que as Contratantes possam extrair informações para fins de importação em ferramentais de análise de dados, visando a realização de análise, tratamento e cruzamento estatístico de dados, de modo a subsidiar decisões quanto ao fornecimento de novos benefícios assim como a oferta de produtos ou serviços pelo SESI e SENAI aos alunos.

5.1.6.2. As informações referentes à utilização dos serviços de saúde, específicos à farmácia e Serviços de Saúde, limitar-se-ão ao permitido pela legislação.

5.1.6.3. PRODUÇÃO DE CONTEÚDO

5.1.6.3.1. A Contratada produzirá ao menos 01 (um) conteúdo semanalmente, a ser validado pelas Contratantes, relacionados às áreas de educação, cultura, lazer e saúde, nas seguintes mídias: banner, textos, vídeos e newsletters, a serem divulgados na Plataforma e nos canais de comunicação com os alunos. As mídias produzidas poderão estar no mínimo em algum(ns), dos seguintes formatos: GIF, SWF, JPEG, TXT, DOC. PDF, MPEG, MP4 e HTTP.

5.1.6.3.2. As Contratantes poderão sugerir temas para embasar a criação do conteúdo acima descrito.

5.1.6.3.2.1. A criação do conteúdo deverá observar o prazo de até 72 (setenta e duas) horas, a contar da solicitação das Contratantes.

5.1.6.4. RELATÓRIOS

5.1.6.4.1. Conforme a necessidade e interesse das Contratantes serão gerados relatórios, na forma do item 5.2.3, letra "w", deste Termo de Referência.

5.1.7. GESTÃO DE RELACIONAMENTO

5.1.7.1. GESTÃO DE CAMPANHAS

5.1.7.1.1. O serviço de Gestão de Campanhas engloba as atividades de criação de conteúdo (a serem validados pelas Contratantes), operacionalização e divulgação da campanha aos alunos nos diversos canais da Plataforma, bem como o envio e o acompanhamento de resultados;

5.1.7.1.2. Além da divulgação por meio da Plataforma, as Contratantes poderão demandar o envio de e-mails e/ou SMS com os devidos controles:

a) para e-mail (entrega, abertura, cliques e taxa de retorno de erro), com a estimativa de até 4.000.000 (quatro milhões) de disparos mensais;
b) para SMS (confirmação de entrega) com a estimativa de até 3.000.000, (três milhões) de disparos mensais;

5.1.7.1.3. A ferramenta para disparo de Newsletter e e-mail marketing deve ter funcionalidade de programação de disparos e retorno dos e-mails;

a) Permitir a preparação antecipada de e-mails com gravação e alteração.
b) Permitir a programação do dia e horário de disparo dos e-mails por lotes.
c) Receber e tratar o retorno dos e-mails enviados.
d) Emitir relatórios sobre a quantidade de cliques recebidos em cada e-mail para fins de mensuração de efetividade de campanhas.
e) Reportar erros no envio de e-mails e permitir e controlar o reenvio de e-mails não enviados.
f) Envio de e-mail ou SMS, neste caso poderá ser integrado com módulo e/ou sistema de terceiros;

5.1.7.1.4. As Contratantes poderão sugerir temas para embasar a criação e operacionalização das Campanhas.

a) A divulgação da Campanha deverá observar o prazo de até 2 (dois) dias, a contar da validação das Contratantes, observando os padrões de comunicação que serão informados quando da elaboração das campanhas.
b) As Campanhas poderão ser dos seguintes tipos, conforme a demanda das Contratantes:

Tipo	Campanha
Campanhas associada aos benefícios	Campanha disparada quando ocorre a disponibilização de benefícios
	Campanha disparada quando ocorre a utilização de benefícios em Farmácia, saúde médica, odontológica e Exames laboratoriais (clínicos e de imagem)
Campanhas de calendário	Campanha de aniversário do aluno
	Campanhas sazonais e datas comemorativas
Eventos	Campanha disparada para divulgação de evento específico
Ofertas	Campanha disparada com ofertas de utilização de benefícios de acordo com o perfil do aluno
Promoções	Campanha disparada com ofertas especiais de serviços das Contratantes
Atividades Pontuais	Campanha disparada com informações sobre atividades na Plataforma para ganho de benefícios extras pelos alunos

5.1.7.1.5. A Contratada deverá dispor de equipe própria suficiente ao atendimento das Campanhas das Contratantes.

5.1.7.1.6. As Campanhas utilizarão mecanismos de segmentação baseados em informações cadastrais dos alunos, categorias e níveis, bem como em função de contadores ou variáveis globais associadas ao Programa.

5.1.7.2. GESTÃO E OPERAÇÃO DE ATENDIMENTO

5.1.7.2.1. A Contratada deverá disponibilizar o serviço de atendimento às dúvidas, suporte técnico e redirecionamento para os serviços de atendimento da saúde – observado o ANS do Anexo III deste TR - aos seguintes públicos:

a) Colaboradores do SESI Departamento Nacional e Departamentos Regionais;
b) Colaboradores do SENAI Departamento Nacional e Departamentos Regionais;
c) Alunos do SESI e do SENAI e beneficiários, quando o caso;
d) Parceiros do Programa de Benefícios e Prestadores do Programa de Saúde;

5.1.7.2.2. A Contratada deverá gerar automaticamente, no momento do contato ou submissão do formulário WEB, um protocolo numérico sequencial com a indicação da data e horário.

5.1.7.2.3. A Contratada deverá garantir que a sua equipe de atendimento seja especializada nos serviços prestados de modo que ela seja sempre capaz de atender às demandas geradas pelos usuários.

5.1.7.2.4. A Contratada deverá disponibilizar às Contratantes acesso on-line ao Sistema de Gerenciamento de Chamados, de modo que possam consultar:

- a data/hora da geração dos protocolos;
- o tipo de chamado (dúvida ou relato de incidente/problema);
- o nome e CPF do solicitante;
- a descrição da solicitação;
- a data/hora da solução;
- a descrição da solução;
- o homologador da solução

5.1.7.2.5. O Sistema de Gerenciamento de Chamados deverá permitir a exportação dos dados para planilhas do Microsoft Excel.

5.1.7.2.6. A Contratada deverá apresentar mensalmente relatórios de atendimento contendo número de atendimento realizados pelos canais de atendimento, tempo efetivamente gasto em cada atendimento e status do chamado.

5.1.7.2.7. O tempo de solução será contado a partir da geração do protocolo do chamado de atendimento.

5.1.7.2.8. A Contratada deverá disponibilizar acesso on-line ao Sistema de Gerenciamento de Chamados, de modo que se possa consultar a data/hora da geração dos protocolos, o tipo de chamado (dúvida ou relato de incidente/problema), o nome e CPF do solicitante, a descrição da solicitação, o nível de criticidade, a data/hora da solução, a descrição da solução, o homologador da solução.

5.1.7.2.9. Ao final dos atendimentos telefônicos, a Contratada deverá realizar pesquisa de satisfação com o usuário por meio de Pesquisa Eletrônica automatizada, medindo: tempo de espera para atendimento, cordialidade e domínio do atendente e solução apresentada.

5.1.7.2.10. Os sistemas utilizados para o gerenciamento de chamados, bem como toda a documentação produzida, deverão ser disponibilizados em língua portuguesa.

5.1.7.2.11. O **Serviço de Atendimento às Dúvidas** será prestado pela Contratada de maneira centralizada, compreendendo as regras do Programa e os aspectos tecnológicos, de forma continuada, abrangendo os seguintes públicos:

5.1.7.2.12. O serviço de atendimento será prestado em 2 (dois) níveis, assim definidos:

a) 1º nível: realizado pelas Contratantes em contato presencial nas escolas do SESI e do SENAI;
b) 2º nível: realizado pela Contratada, com atendimento nos seguintes canais: telefônico (0800), Plataforma e aplicativo (chat

e e-mail), possibilitando o atendimento, das 9h às 22h, horário de Brasília, de segunda-feira à sexta-feira, exceto nos feriados nacionais;

5.1.7.2.13. O atendimento será prestado remotamente, devendo a solução, ser apresentada no tempo máximo de 2 (duas) horas a partir da geração do protocolo do chamado de atendimento.

5.1.7.2.14. O Serviço de **Suporte Técnico** será prestado pela Contratada à todos os públicos acerca de possíveis problemas técnicos encontrados durante o uso da plataforma e do aplicativo do Programa.

5.1.7.2.15. O serviço de suporte técnico será prestado pela Contratada em 2 (dois) níveis, assim definidos:

a) 1º nível: atendimento telefônico (0800), Plataforma e aplicativo (chat e e-mail), possibilitando o atendimento, das 9h às 22h, horário de Brasília, de segunda-feira à sexta-feira, exceto nos feriados nacionais;
b) 2º nível: atendimento às demandas encaminhadas pelo 1º nível para dúvidas fora do script de atendimento;

5.1.7.2.16. O suporte, no caso de relato de incidentes ou problemas em funcionalidade na Plataforma ou no Aplicativo, deverá ser realizado remotamente, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas contados da geração do protocolo do chamado de suporte.

5.1.7.2.17. O Serviço de Atendimento específico aos **Serviços de Saúde,** incluindo agendamento de consultas e exames, será por atendimento telefônico (0800), Plataforma e aplicativo (chat e e-mail), possibilitando o atendimento, das 9h às 22h, horário de Brasília, de segunda-feira à sexta-feira, exceto nos feriados nacionais;

5.2. PLATAFORMA DO PROGRAMA DE BENEFÍCIOS

5.2.1. O Programa de Benefícios deverá ser suportado em Plataforma de propriedade da Contratada, na modalidade SaaS (Software as a Service), localizado em data centers com políticas de acesso lógico implementadas e auditáveis.

5.2.2. É obrigatória a auditoria por uma empresa terceira especializada em segurança que deverá apresentar relatórios mensais de teste de vulnerabilidade e conformidade com boas práticas de segurança.

5.2.3. REQUISITOS FUNCIONAIS DA PLATAFORMA

a) Mecanismo de recuperação de login e senha de modo que a mesma seja trocada pelo próprio usuário;
b) As senhas deverão ser gravadas em banco de dados de maneira criptografada;
c) O mecanismo de troca de senha deverá utilizar comunicação via e-mail;
d) Possibilidade de rastreabilidade das atividades realizadas pelos alunos na Plataforma em formato de relatórios que poderão ser filtrados por período de data, por nome de usuário, por atividades realizadas e por data e hora de execução;
e) Prover Log de atividades realizadas pelos usuários;
f) Gerenciamento e emissão de vouchers e cupons de benefícios para utilização nos Parceiros;

g) Os vouchers e cupons emitidos deverão possuir um código único, uma data de validade mínima de 30 dias e o endereço web para validação dos mesmos;
h) Após a validação / utilização de um voucher ou cupom, o mesmo deverá ser invalidado para que não haja uma segunda tentativa de utilização;
i) As empresas que aceitarão os vouchers e cupons poderão validar os códigos por meio de uma página web a ser disponibilizada pela Contratada;
j) Os vouchers e cupons poderão ser invalidados também pela Contratante;
k) Se um parceiro for inativado, não poderão ser emitidos novos vouchers e cupons para serem utilizados neste parceiro;
l) Caso um voucher ou cupom tenha sido emitido antes da desativação de um parceiro, este ainda será válido até que perca a data de validade;
m) Permitir mecanismo de inscrição de parceiros para fins de credenciamento;
n) Personalização de template da Plataforma pelos Departamentos Regionais do SESI e do SENAI, dentro de uma mesma árvore pela configuração mediante um CMS próprio (Entende-se por CMS o configurador de site de forma intuitiva, onde não tenha a necessidade de programação para configuração de todo o site, incluindo: cores, inclusão de imagens, configuração de novas páginas, inclusão de vídeos e questionários, Banners, definição de layouts diferentes para cada página, inclusão de termo de aceite e login);
o) No momento em que ocorrer uma nova a adesão de um Departamento Regional do SESI ou do SENAI, deverá ser realizado o cadastramento da estrutura deste Departamento Regional e de suas respectivas escolas. Além disso, deverá ser carregado e configurado os usuários e seus respectivos perfis;
p) Permitir a busca de Parceiros do Programa, em âmbito nacional, estadual e municipal, utilizando os seguintes filtros: UF, município e por área de atuação;
q) Disponibilizar base de conhecimento e dúvidas frequentes (FAQ);
r) Permitir o atendimento por e-mail, por meio de formulário específico;
s) Permitir o atendimento por chat on line;
t) Permitir a funcionalidade de registro de reclamações e sugestões pelos alunos;
u) Consideram-se as seguintes necessidades de gerenciamento de identidade e acesso:
   i. A configuração das chaves de acesso aos sistemas deve ser feita por meio de atribuições de papéis;
   ii. Deve ser possível o estabelecimento de papéis com diferentes níveis de permissão para a segregação de tarefas tais como:
      - Criação e configuração de diferentes perfis usuários;
      - Alteração de atributos no ambiente.
v) Disponibilizar acesso ao aluno para emissão de boletos referentes ao pagamento do custo da Carteira de Identificação Estudantil (CIE) bem como para emissão de 2ª. Via do Cartão;
w) A Plataforma deverá dispor de funcionalidade de geração de relatórios dinâmicos, em tempo real que permitam acompanhar as atividades dos alunos e a gestão das Parcerias. Os relatórios deverão ser disponibilizados para visualização em tela com a opção de exportação nos formatos txt, xls e csv;
   i. Os relatórios serão **no mínimo** dos seguintes tipos, com layout e nível de acesso a serem definidos pelas Contratantes após a assinatura do contrato:
      a) Quantidade de vouchers/cupons emitidos por perfil de aluno (faixa etária, gênero) e por área do parceiro. Exemplo:

Gênero	Área do Parceiro	Quantidade de vouchers/cupons
Masculino	Educação	50

	Parceiro 1 Parceiro 2	20 30
Feminino	Lazer Parceiro 1 Parceiro 2	100 50 50

b) Quantidade de cupons/vouchers que foram emitidos por alunos para serem utilizados nos Parceiros. Exemplo:

Área do Parceiro	Quantidade de vouchers/cupons
Educação Parceiro 1 Parceiro 2	50 20 30
Lazer Parceiro 1 Parceiro 2	100 50 50

c) Quantidade de cupons/vouchers que foram emitidos por alunos por localidade (UF, municípios). Exemplo:

UF/Município	Quantidade de vouchers/cupons
UF 1 Município 1 Município 2	50 20 30
UF 2 Município 1 Município 2	100 50 50

d) Quantidade de Parceiros por abrangência (nacional, estadual e municipal). Exemplo:

Abrangência	Quantidade	Lista de Parceiros
Nacional	10	Parceiro 1 Parceiro 2 : Parceiro 10
Estadual	100	Parceiro 1 Parceiro 2 : Parceiro 100
Municipal	1000	Parceiro 1 Parceiro 2 : Parceiro 1000
TOTAL	1110	

e) Quantidade de vouchers/cupons emitidos para cada parceiro (Total geral, subtotal por parceiro, percentual por parceiro em relação ao total de parceiros).Exemplo:

Parceiro	Quantidade	Percentual
Parceiro 1	20	10%
Parceiro 2	140	70%
Parceiro 3	40	20%

TOTAL	200	100%

f) Quantidade de vouchers/cupons emitidos para cada parceiro e não utilizados (Total geral, subtotal por parceiro, percentual por parceiro em relação ao total de parceiros).Exemplo:

Parceiro	Emitidos	Não Utilizados	Percentual
Parceiro 1	20	10	50%
Parceiro 2	140	100	71,4%
Parceiro 3	40	5	12,5%
TOTAL	200	115	57,5%

g) Quantidade de vouchers/cupons emitidos para parceiros em cada Unidade Federativa (Total geral, subtotal por UF, percentual por UF em relação ao total nacional). Exemplo:

UF	Quantidade	Percentual
AC	20	20%
BA	50	50%
DF	30	30%
BRASIL	100	100%

h) Todos os relatórios deverão possuir filtros por parceiro, por Estado, por Departamento Regional, por escola, por período no qual foi emitido, por período no qual foi utilizado.

ii. Todos os relatórios poderão ser filtrados por período, UF, município, área do parceiro.

iii. Os relatórios relacionados aos Serviços de Saúde (médico, farmácias e odontológico) serão emitidos sem identificar o aluno, contendo necessariamente informações que demonstrem que os preços praticados pelos prestadores de serviços de saúde na Rede aos usuários do Programa são inferiores àqueles cobrados de não- usuários no mercado.

5.2.4. REQUISITOS TÉCNICOS DA PLATAFORMA

a) A aplicação deverá contemplar Certificado digital SSL para acesso dos usuários;

b) A Contratada deverá permitir acesso às bases de dados para que as Contratante possam realizar extração de dados para fins de importação em ferramentas de Análise de Dados;

c) Fornecer a estrutura das bases de dados assim como o dicionário de dados;

d) A comunicação entre os servidores, tais como banco de dados, Sistema de Programa de Benefícios, Sistema de Guarda Digital, e demais integrações deverá ser feita através de uma conexão segura. A comunicação deverá ser feita através de link dedicado ou por um protocolo de tunelamento. A hospedagem dos servidores de aplicação e de banco de dados do sistema de emissão devem estar em um data center em conformidade com os seguintes padrões:

- CSA Cloud Security Alliance (CSA) – Level 2
- ISO 9001
- ISO 27001
- ISO 27017
- ISO 27018
- Nível 1 do PCI DSS
- SOC 1
- SOC 2
- SOC 3

e) Os servidores de aplicação e do banco de dados devem ser protegidos por firewall e precisam ser isoladas por uma rede DMZ;
f) A base de dados deve contemplar redundância em data-centers diferentes com pelo menos 100km de distância entre eles;
g) O acesso ao servidor da base de dados deve ser realizado por tunelamento ou VPN;
h) A Contratada deverá contemplar uma política de backup diário com retenção de ao menos 30 dias;
i) Tanto a área administrativa como a Plataforma do Programa de Benefícios deverão ser acessados através dos principais navegadores do mercado com (Internet Explorer, Google Chrome, Firefox, Safari, etc) sem a necessidade de emuladores de terminal como Terminal Service e outros;
j) Gestão de Identidades, Acessos e Senhas:
    a) Deve ter funcionalidade de política de senha;
    b) Qualidade na composição da senha;
    c) Expiração de senha;
    d) Histórico de senha;
    e) Bloqueio de usuário após tentativas de login com senha incorreta;
    f) Nomenclatura do login deve seguir padrão definido pela CNI;
    g) Login social nas contas Google e Microsoft.
k) Transmissão (Comunicação):
    a) Utilização de protocolo seguro para comunicação entre cliente-servidor (HTTPS, SSL, SSH);
    b) Utilização de protocolos seguros para transmissão de arquivos ou informações (SFTP, HTTPS, SCP).
l) Logs de Auditoria:
    a) Deve possuir trilha de auditoria de acessos (logon / logoff / data / ip);
    b) Deve possuir trilha de auditoria e rastreabilidade de TODAS as transações e ações críticas (usuário / ip / hora / data / etc / histórico de alteração).
m) Controles de Integridade e Confidencialidade:
    a) Deve possuir controles que garantam a integridade das informações;
    b) Deve possuir solução de criptografia implantada para proteção de arquivos sensíveis ou confidenciais durante o armazenamento;
    c) Deve possuir solução de criptografia implantada para proteção de arquivos sensíveis ou confidenciais durante a transmissão;
    d) O banco de dados deve utilizar criptografia no armazenamento dos dados sensíveis ou confidenciais.
n) Gestão de Patches:
    a) A contratada deve manter seu parque tecnológico sempre atualizado de acordo com os patches de segurança fornecidos pelos fornecedores de equipamentos e serviços.
o) Segurança no Desenvolvimento:
    i. O desenvolvimento do sistema deve seguir padrões de segurança, garantindo que não existam ao menos as TOP 10 vulnerabilidades apontadas pela OWASP;
    ii. O Sistema deve possuir ambiente de Homologação compatível com o ambiente em produção;
    iii. O Sistema deve possuir ambiente de desenvolvimento / testes unitários;
    iv. Os dados utilizados nos ambientes de desenvolvimento e homologação devem ser descaracterizados/mascarados;

v. Os colaboradores da fábrica que desenvolvem não devem ser os mesmos que suportam o ambiente.

p) Disponibilidade
   a) Os servidores de Aplicação devem trabalhar de maneira conjunta no intuito de que os serviços não sofram paradas inesperadas;
   b) A política de Backup da aplicação deve ser adequada aos requisitos do negócio quanto às obrigações legais, periodicidade, retenção das informações, tempo de recuperação esperado, ponto de recuperação esperado (por exemplo: ao restaurar o ambiente, ter as informações de 2 horas antes do incidente);
   c) Deve ser definido um calendário de testes periódicos de restore para garantir a integridade das cópias de segurança;
   d) Infraestrutura da aplicação (TI);
   e) Adicionar WAF (Web Application Firewall) à infraestrutura das aplicações. Solicitar que a CONTRATADA forneça a solução com barreira de proteção contra ataques às aplicações web.

5.2.5. FORMA DE SOLICITAÇÃO, CRIAÇÃO E EXCLUSÃO DE USUÁRIOS

a) Mensalmente os Departamentos Regionais do SESI e do SENAI submeterão, via webservice ou carga de dados, na Plataforma da Contratada os arquivos eletrônicos, em formato txt, para cadastro de criação e exclusão dos alunos;
b) A Contratada terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas úteis para a liberação do acesso à Plataforma pelos alunos, respeitado o ANS definido no Anexo III do TR;
c) Os Departamentos Nacionais do SESI e do SENAI, bem como cada Departamento Regional do SESI e do SENAI terão 02 (dois) usuários administrativos para acesso à Plataforma, totalizando até 56 usuários para o SESI e até 58 usuários para o SENAI;
d) Cada uma das escolas dos Departamentos Regionais do SESI e do SENAI terão 03 (três) usuários administrativos para acesso à Plataforma, totalizando até 1.377 usuários para o SESI e até 1.545 usuários para o SENAI;
e) Na implantação o cadastro dos usuários administrativos será realizado pela Contratada via webservice ou carga de dados disponibilizado pelos Departamentos Regionais do SESI e do SENAI;
f) Após a implantação a manutenção do cadastro dos usuários administrativos será realizada pelos Departamentos Regionais do SESI e do SENAI.

5.2.6. INTEGRAÇÃO ENTRE SISTEMAS

a) O serviço de integração de sistemas engloba as atividades associadas à configuração das integrações dentro da Plataforma e ao desenvolvimento de todas as interfaces de comunicação, automáticas ou manuais, para a troca de informações com:
   - Sistema de Gestão Escolar Nacional (SGE) do SESI e do SENAI, conforme detalhado no Anexo IV do TR.
b) Existem duas mecânicas para integração entre sistemas:
   - Integração de dados cadastrais: A Contratada deverá disponibilizar webservice via API ou por meio de envio de arquivo para que as Contratantes possam realizar o envio e atualização periódica dos dados cadastrais dos alunos;
   - Utilização dos dados do Programa: A Contratada deverá disponibilizar uma API de consulta relativa aos dados de utilização do Programa para que as Contratantes tenham acesso a esses dados e possam utilizá-los para fins estatísticos e gerenciais, ressalvadas as informações legalmente sigilosas.

5.2.7. TUTORIAL AOS USUÁRIOS NA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA

a) Após 30 (trinta) dias da assinatura do contrato, a Contratada deverá oferecer os seguintes tutoriais:
   - Orientações de utilização da Plataforma do Programa de Benefícios para o aluno, de forma auto instrucional, com disponibilização de manual em formato de vídeo e pdf;
   - Orientações de utilização da Plataforma do Programa de Benefícios para os usuários administrativos, de forma auto instrucional, com disponibilização de manual em formato de vídeo e pdf.

b) Os tutoriais permanecerão disponíveis e atualizados ao longo de toda a vigência do contrato.

5.2.8. GO LIVE

a) Parametrização e configuração inicial da plataforma – respeitado o ANS definido no Anexo III do TR – incluindo:
   - Criação de toda a estrutura funcional do SESI e do SENAI, considerando os Departamentos Nacionais, os Departamentos Regionais e suas respectivas escolas.

b) Cadastro dos usuários administrativos dos Departamentos Nacionais do SESI e do SENAI;
c) Cadastro da Rede de parceiros;
d) Disponibilização dos tutoriais previstos no item 5.2.7;
e) Criação e definição dos relatórios mínimos previstos no item 5.2.3.w;
f) Aprovação junto às Contratantes os layouts dos Cartões de Benefícios antes da emissão dos mesmos;
g) Disponibilização na plataforma e no aplicativo de todas as funcionalidades previstas neste Termo de Referência, até 30 dias após a assinatura do contrato, respeitado o ANS definido no Anexo III do TR.

5.2.9. GARANTIA DE CONTINUIDADE DO PROGRAMA

a) Toda informação, gerada ou transformada pelas Contratantes nos recursos computacionais da Contratada é de propriedade única e exclusiva das Contratantes;
b) No encerramento e finalização do contrato a Contratada deverá entregar todas as informações de propriedade das Contratantes em meio eletrônico, em formato a ser definido pelas Contratantes, como, por exemplo, a base de conhecimento gerada, scripts, configurações, procedimentos, relatórios de melhoria de serviço e acompanhamento de ações realizadas na vigência do contrato, que permita a correta migração dos serviços para outro ambiente de Datacenter;
c) O ambiente deverá ser mantido ativo até o final da migração de todos os serviços hospedados no mesmo;
d) Toda a base de dados de soluções de Atendimento Técnico, contendo todos os históricos e procedimentos deverão ser disponibilizados pela Contratada em formato padrão e com a sua estrutura de dados.

5.3. APLICATIVO DO PROGRAMA DE BENEFÍCIOS

5.3.1. O aplicativo para dispositivos móveis deverá conter pelo menos as mesmas funcionalidades da plataforma web disponíveis ao aluno, conforme item 5.2 deste Termo de Referência excluído o item 5.2.4.

5.3.2. O aplicativo poderá conter as funcionalidades administrativas e de gestão do programa previstas na plataforma.

5.4. CARTÃO DE BENEFÍCIOS

5.4.1. O cartão de benefícios do aluno SESI e SENAI deverá ser um cartão físico de plástico, com versão digital, obedecendo às características do item 5.4.3 com as seguintes funcionalidades – bem como o ANS definido no Anexo III do TR -, cumulativamente:

a) identificação do aluno nas escolas do SESI e do SENAI: o cartão conterá os dados de identificação dos alunos;
b) acesso às instalações físicas do SESI e do SENAI: o cartão possibilitará o acesso dos alunos às instalações das escolas do SESI e o SENAI, observando as diferentes soluções tecnológicas de acesso utilizadas, a saber:
   - do tipo Mifare;
   - tarja magnética de alta coercitividade;
c) acesso ao Programa de Benefícios: o cartão possibilitará acesso aos benefícios disponibilizados pelo Programa;
d) Carteira de Identificação Estudantil (CIE): o cartão possibilitará, quando elegível e por opção e custeio do aluno, a qualificação do portador como estudante, com emissão da respectiva Carteira de Identificação Estudantil emitida por entidade estudantil devidamente credenciada para tanto em âmbito nacional, para fruição dos benefícios estabelecidos pela Lei n. 12.933/13 ("Lei da Meia-Entrada");
e) acesso a conta pré-paga para os Serviços de Saúde: o cartão deverá possuir o número de identificação da conta pré-paga para utilização na rede credenciada do benefício de saúde, de modo a ampliar ou facilitar sua utilização pelos alunos, assim como possibilitar o registro de perfil de consumo.

5.4.2. O cartão de benefícios será emitido exclusivamente em nome do aluno, em conformidade aos dados enviados pelas Contratantes à Contratada, recebidos dos Departamentos Regionais do SESI e do SENAI.

a) Os Departamentos Regionais do SESI e do SENAI deverão firmar instrumento jurídico específico com os seus respectivos Departamentos Nacionais como condição ao acesso dos seus alunos no Programa de Benefícios.

5.4.3. EMISSÃO DO CARTÃO DE BENEFÍCIOS

5.4.3.1. O cartão de benefícios deverá atender, os seguintes requisitos:

- altura: 54 mm;
- largura: 86 mm;
- espessura: 0,76 mm;
- cartão do tipo PVC (do tipo Mifare);
- tarja magnética de alta coercitividade;
- nome civil completo ou nome social;
- nome da unidade ou instituição de ensino na qual o aluno esteja matriculado;
- data de nascimento;
- documento de identidade (RG, CNH, RNE ou passaporte);
- cadastro de pessoa física do Ministério da Fazenda (CPF), se for o caso;
- código de matrícula, se for o caso;
- fotografia recente do aluno, na proporção 3x4.

5.4.3.2. Elementos gráficos:

- Fundo de tramas com efeito anti-scanner;
- Impressões de textos em micro letras;

5.4.3.3. Tecnologia de produção gráfica:

- Tinta sensível à luz ultravioleta;
- Tinta sensível à luz infravermelha;

- Reprodução dos elementos gráficos;

5.4.3.4. O arquivo do design do cartão de benefícios deverá ser disponibilizado pela Contratada apenas às gráficas com certificação PCI-DSS ou àquelas que possuírem certificado de produção de cartão emitido por pelo menos duas bandeiras de cartão de crédito nacional ou internacional, garantindo acesso restrito ao documento.

5.4.3.5. Deverá ser firmado contrato de confidencialidade com as gráficas certificadas para que sejam garantidos o sigilo e a segurança dos documentos e informações, inclusive dos arquivos digitais e layouts aos quais terá acesso.

5.4.3.6. Além dos requisitos do item 5.3.2.1 quando o cartão relativo ao Programa de Benefícios incorporar também a função de Carteira de Identificação Estudantil, deverão ser observadas as seguintes especificações técnicas:

- grau de escolaridade;
- código de uso;
- nome do curso, obrigatório para alunos de curso técnico, graduação e pós-graduação;
- data de validade até a data de conclusão do curso ou até março do ano subsequente ao da expedição quando houver a funcionalidade da CIE, no verso do cartão.

5.4.3.7. O Código de uso, citado no item anterior, é o número de registro do aluno contendo uma sequência alfanumérica única em todo o território nacional para cada cartão emitido, de até 8 (oito) caracteres. Através do código de uso os estabelecimentos, as promotoras e produtoras de eventos, poderão consultar o banco de dados nacional da CIE, com a finalidade de verificar a veracidade das informações constantes no documento apresentado.

5.4.3.8. O Cartão deverá ser personalizado de acordo com as características definidas pelas Contratantes, após a celebração do contrato, observado, para o caso das emissões que venham a incorporar a função de Carteira de Identificação Estudantil nos termos da Lei da Meia-Entrada, o limite de 50% (cinquenta por cento) de personalização estabelecido pela referida legislação.

5.4.3.9. Personalização

a) A personalização do cartão de benefícios consiste na impressão dos dados individuais de cada um dos beneficiários enviados pelas Contratantes;
b) A personalização do cartão de benefícios deverá ser obrigatoriamente realizada em gráfica de segurança, com certificação ISO 9001 e homologada por pelo menos 2 (duas) bandeiras de cartão de crédito nacional ou internacional;
c) A personalização do cartão de benefícios deverá seguir todos os requisitos de segurança previstos no processo de personalização de cartão de crédito.

5.4.3.10. Certificação Digital

a) O cartão do Programa de Benefícios, apenas quando incorporar a função de Carteira de Identificação Estudantil, deverá também possuir certificação digital, conforme parágrafo 2º, artigo 1º da Lei n. 12.933/13, com as seguintes características:
b) Requisitos do certificado digital:
   - O certificado de atributo padrão ICP-Brasil, emitido e assinado digitalmente pela Contratada, e necessariamente armazenado em banco de dados, disponibilizado para consulta.

- Opcionalmente, o certificado de atributo poderá ser também armazenado no cartão com chip ou em aplicativo de dispositivo móvel (APP).

c) O certificado de atributo do cartão de benefícios deve ser do tipo autônomo e deverá ser assinado com o certificado digital de pessoa jurídica padrão ICP-Brasil da Contratada.

d) O certificado digital da Contratada, denominado de Entidade Emissora de Atributo (EEA) da carteira deve ser do tipo A3 ou A4 conforme padrões da ICP-Brasil.

e) As especificações de certificação digital aqui constantes obedecem às determinações do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), conforme regulamentação do órgão.

f) Especificação do Certificado de Atributo do cartão de benefícios

- O formato digital do cartão de benefícios será implementado por meio do uso de certificado de atributo (DOC-ICP-16), do tipo autônomo, conforme estabelecido pela ICP-Brasil.

g) Conforme estabelecido nos documentos DOC-ICP-16 e DOC-ICP-16.01, o perfil do certificado de atributo deverá implementar os campos apresentados na Tabela I.

Tabela I – Conteúdo do certificado de atributo		
Seq.	**Campo**	
1	Versão	version v2(1)
2	Titular do Certificado de Atributo	holder
3	Emissor	issuer
4	Algoritmo de Assinatura	signature
5	Número de Série	serialNumber
6	Período de Validade	attCertValidityPeriod
7	Atributos	attributes
8	Extensões	extensions
9	Assinatura Digital	SignatureValue

h) Versão

- Deve ser adotada a versão v2, representada pelo valor inteiro (1).
- Titular do Certificado de Atributo
- O nome do titular do certificado de atributo, pessoa física, constante no campo Holder, deverá adotar o Distinguished Name (DN) do padrão ITU X.500/ISO 9594, da seguinte forma:
- = BR
- O = ICP-Brasil
- OU = nome fantasia ou sigla da Entidade Emissora de Atributo (EEA)
  CN = nome do titular do atributo

i) Na composição de nomes, aplicam-se as seguintes restrições:

- Não deverão ser utilizados sinais de acentuação, tremas ou cedilhas; e
- Além dos caracteres alfanuméricos, poderão ser utilizados somente os caracteres especiais apresentados na Tabela II.

Caractere	Código NBR9611 (hexadecimal)	Caractere	Código NBR9611 (hexadecimal)
branco	20	+	2B
!	21	,	2C
"	22	-	2D
#	23	.	2E
$	24	/	2F
%	25	:	3A
&	26	;	3B
'	27	=	3D
(	28	?	3F
)	29	@	40
*	2A	\	5C

Tabela II - Caracteres especiais admitidos na descrição de nomes

5.4.3.11. Emissor do Certificado de Atributo:

a) O nome da entidade emissora do certificado de atributo, pessoa jurídica, constante no campo Issuer, deverá adotar o Distinguished Name (DN) do padrão ITU X.500/ISO 9594, no mesmo formato de codificação e conteúdo do campo Subject do certificado da signatária do certificado de atributo (EEA).

5.4.3.12. Algoritmo de Assinatura

a) Contém o identificador do algoritmo utilizado para validar a assinatura do certificado de atributo. Este algoritmo deve ser um dos algoritmos de assinatura de certificados de usuário final definido no documento PADRÕES E ALGORITMOS CRIPTOGRÁFICOS DA ICP-BRASIL (DOC- ICP-01.01).

5.4.3.13. Número de Série

a) Este campo deve possuir o par issuer/serialNumber ÚNICO. O campo serialNumber deve ser um número inteiro e positivo sequencial com um limite máximo de até 20 octetos.

5.4.3.14. Período de Vigência

a) O campo período de vigência deve possuir o formato GeneralizedTime, padrão ASN.1 e expresso em UTC (Universal Time Coordinated) AAAAMMDDHHMMSSZ.

5.4.3.15. Atributos

a) Este campo deve conter a informação de estudante concedida ao titular do certificado de atributo com uso do tipo:

Attribute
::= SEQUENCE {type AttributeType, values SET OF AttributeValue
-- at least one value is required}
AttributeType ::= OBJECT IDENTIFIER AttributeValue ::= ANY DEFINED BY AttributeType

5.4.3.16. São definidos como obrigatórios os seguintes componentes para o atributo estudante previsto na Lei n° 12.933/2013, nesta ordem:

a) OID = 2.16.76.1.10.1 e conteúdo = nas primeiras 8 (oito) posições, a data de nascimento do titular, no formato ddmmaaaa; nas 11 (onze) posições subsequentes, o Cadastro de Pessoa Física (CPF) do titular; nas 15 (quinze) posições subsequentes, o número da matrícula do estudante; nas 15 (quinze) posições subsequentes, o número do Registro Geral - RG do titular do atributo; nas 10 (dez) posições subsequentes, as siglas do órgão expedidor do RG e respectiva UF.

b) OID = 2.16.76.1.10.2 e conteúdo = nas primeiras 40 (quarenta) posições, o nome da instituição de ensino; nas 15 (quinze) posições subsequentes, o grau de escolaridade; nas 30 (trinta) posições subsequentes, o nome do curso, nas 20 (vinte) posições subsequentes, o município da instituição e nas 2 (duas) posições subsequentes, a UF do município.

5.4.3.17. Os componentes para os atributos devem estar de acordo com as seguintes especificações:

a) O conjunto de informações definido em cada campo atributo deve ser armazenado como uma cadeia de caracteres do tipo ASN.1 OCTET STRING ou PRINTABLE STRING;

b) Quando os números de CPF e RG e Matrícula não estiverem disponíveis, os campos correspondentes devem ser integralmente preenchidos com caracteres "zero";

c) Se o número do RG não estiver disponível, não se deve preencher o campo de órgão emissor e UF;

d) Todas informações de tamanho variável referentes a números, tais como RG, devem ser preenchidas com caracteres "zero" a sua esquerda para que seja completado o tamanho máximo disponível para o campo;

e) As 10 (dez) posições das informações sobre órgão emissor do RG e UF referem-se ao tamanho máximo, devendo ser utilizadas apenas as posições necessárias ao seu armazenamento, da esquerda para a direita. O mesmo se aplica às 22 (vinte e duas) posições das informações sobre município e UF da instituição de ensino;

f) Apenas os caracteres de A a Z, de 0 a 9, observado o disposto no item Restrição de nomes deste documento, poderão ser utilizados, não sendo permitidos os demais caracteres especiais;

g) Quando o tamanho do campo de cada elemento do conteúdo não for suficiente para o preenchimento completo da informação correspondente, deve-se promover a truncagem ou abreviatura dessa informação.

5.4.3.18. Extensões

- Este campo deve conter as informações adicionais de associação entre os titulares dos Certificados de Atributo e seus atributos. As extensões definidas pela RFC 5755 são:
- Audit Identity
- AC Targeting
- Authority Key Identifier
- Authority Information Access
- CRL Distribution Points
- No Revocation Available

5.4.3.19. São recomendáveis as seguintes extensões:

- "Authority Key Identifier", não crítica: o campo keyIdentifier deve conter o hash SHA-1 da chave pública do certificado digital da EEA;
- "Authority Information Access", não crítica: A primeira entrada deve conter o método de acesso id-ad-calssuer, utilizando um dos seguintes protocolos de acesso, HTTP, HTTPS ou LDAP, para a recuperação da cadeia de certificação;
- "CRL Distribution Points", não crítica: o campo deve conter o endereço na Web onde se obtém a LCAR correspondente ao certificado de atributo.
- Perfil de LCAR para certificados de atributo
- Número (s) de versão: As LCARs geradas pela EEA responsável deverão implementar a versão 2 do padrão ITU X.509, de acordo com o perfil de LCR estabelecido na RFC 5280.

5.4.3.20. Extensões de LCAR para certificados de atributo e de suas entradas.

5.4.3.21. São obrigatórias as seguintes extensões de LCAR:

- “Authority Key Identifier”: deve conter o hash SHA-1 da chave pública da EEA que assina a LCAR; e
- “CRL Number”, não crítica: deve conter um número sequencial para cada LCAR emitida pela EEA.
- A frequência máxima admitida para a emissão de LCAR para os certificados de atributo é de 6 (seis) meses

5.4.3.22. Consulta ao banco de dados da Carteira de Identificação Estudantil

a) Os certificados de atributos gerados deverão estar disponíveis no banco de dados nacional das Carteiras de Identificação do Estudante para validação de autenticidade.

5.4.4. QUANTIDADE ESTIMADA DE CARTÕES

5.4.4.1. Estima-se em até 1.000.000 (um milhão) de cartões a serem emitidos durante a vigência do contrato, conforme quadro abaixo:

Departamentos Regionais	SENAI				SESI			
	Técnico de Nível Médio	Aprendizagem	Qualificação Profissional	Total SENAI	Fundamental	Médio	EJA	Total SESI
AC	867	1857	3.298	6.022	751	0	128	879
AL	1057	3050	2.387	6.494	1.015	652	251	1.918
AM	1244	2898	4.945	9.087	2.009	198	2.611	4.818
AP	875	1298	1.763	3.936	905	117	504	1.526
BA	23266	18727	9.224	51.217	2.173	3.239	7.145	12.557
CE	2797	5683	4.110	12.590	0	488	8.304	8.792
CETIQT	611	0	114	725	0	0	0	0
DF	3249	3179	5.515	11.943	1.306	614	0	1.920
ES	3787	3047	4.858	11.692	7.581	2.087	0	9.668
GO	13810	10309	9.207	33.326	5.688	3.140	5.342	14.170
MA	3256	1939	7.807	13.002	2.397	328	71	2.796
MG	21700	25992	7.593	55.285	8.242	3.733	2.242	14.217
MS	7088	3034	6.253	16.375	2.075	785	0	2.860
MT	5199	2465	23.356	31.020	1.074	206	5.199	6.479
PA	1270	4798	10.803	16.871	3.871	35	6.926	10.832
PB	1343	2506	1.594	5.443	0	880	0	880
PE	8610	7251	11.102	26.963	2.345	2.405	436	5.186
PI	359	438	3.497	4.294	1.788	291	213	2.292
PR	16244	16397	14.793	47.434	474	11.247	13.547	25.268
RJ	12506	17764	24.407	54.677	5.229	1.480	5.013	11.722
RN	1520	1769	4.705	7.994	183	476	1.053	1.712
RO	2976	1349	1.468	5.793	1.730	503	0	2.233
RR	257	1060	2.496	3.813	495	0	0	495
RS	5131	19903	2.176	27.210	0	467	8.362	8.829
SC	12434	14465	7.521	34.420	903	0	29.110	30.013
SE	2406	2786	4.318	9.510	3.881	1.748	1.071	6.700
SP	19182	28766	108.873	156.821	70.587	21.011	772	92.370
TO	912	1149	5.980	8.041	336	184	70	590
Total	**173.956**	**203.879**	**294.163**	**671.998**	**127.038**	**56.314**	**98.370**	**281.722**

5.4.4.2. As Contratantes garantem a aquisição mínima de 200.000 (duzentos mil) cartões apenas e tão somente no primeiro ano de vigência do contrato.

5.4.4.3. Não há direito adquirido a Contratada na aquisição pelas Contratantes da totalidade estimada de cartões definidos no item 5.4.4.1.

5.4.5. FORMA DE SOLICITAÇÃO E ENTREGA DOS CARTÕES

5.3.5.1 Mensalmente os Departamentos Regionais do SESI e do SENAI submeterão, via WebService ou carga de dados na Plataforma da Contratada os arquivos eletrônicos, em formato *txt*, para a emissão dos cartões.

5.3.5.2. A Contratada terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos para a confecção dos cartões físicos e entrega destes nas localidades definidas – endereços no Anexo II do TR, contados da data de submissão do arquivo na Plataforma.

5.3.5.3. A Contratada terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para a disponibilização na Plataforma dos cartões digitais ao aluno, quando não contiver a funcionalidade CIE.

5.4.6. 2ª VIA DO CARTÃO DE BENEFÍCIOS

5.4.6.1. Em caso de perda, roubo, furto ou mau uso do cartão, o próprio aluno solicitará a emissão da 2ª via diretamente na Plataforma ou aplicativo, gerando o boleto para respectivo pagamento, o qual será de sua responsabilidade.

5.4.6.2. O valor da emissão da 2ª via não será superior àquele praticado para a emissão da 1ª via, conforme discriminado na proposta da Contratada.

6. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

6.1. Os serviços contratados deverão ser executados dentro dos padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pelo SESI e pelo SENAI, de acordo com os níveis de serviços constantes no Anexo III, deste Termo de Referência.

6.2. A qualidade, a disponibilidade e o desempenho dos serviços contratados serão aferidos com base em níveis de serviços, os quais deverão constar de relatório gerencial de serviços.

6.3. Nível de serviço é o critério objetivo e mensurável definido por um ou mais indicadores que apresentam valores expressos em uma determinada unidade de medida sob a forma de números percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos, conforme a unidade de serviços contratada.

6.4. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a contratada elaborar relatório, apresentando-o ao SESI e ao SENAI até o quinto dia útil de cada mês findo. Deverão constar do relatório todos os indicadores de níveis de serviços acordados, além da descrição de ocorrências do período e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período.

6.5. Os acordos de níveis de serviço, bem como as suas penalidades, serão aplicados, após 30 (trinta) dias da assinatura do contrato.

6.6. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os níveis de serviços poderão ser revistos, acrescidos e/ou eliminados mediante acordo entre o SESI, o SENAI e a Contratada.

6.7. As sanções relativas ao não cumprimento dos acordos de níveis de serviço poderão totalizar, no máximo, **30% (trinta por cento)** do valor total a ser pago à Contratada do referido mês em que não forem atendidos.

6.8. A Contratada deverá garantir um índice mínimo de disponibilidade da Plataforma de 98% ao mês, que corresponde a aproximadamente 14 (catorze) horas de indisponibilidade mensal.

6.9. O Total de minutos de indisponibilidade experimentados para aferição do acordo de nível de serviço (ANS) é definido como qualquer período em que os usuários não consigam utilizar os produtos contratados. O total de minutos de indisponibilidade não inclui o tempo em que o Serviço não fica disponível como resultado de: Paradas Programadas para manutenção ou atualizações de rede, hardware ou serviços, negociados com as Contratantes.

6.10. O registro das indisponibilidades deverá ser realizado por instância instalada.

6.11. A Contratada deverá enviar, junto com a fatura mensal, o relatório de disponibilidade da plataforma.

6.12. Os prazos de 2 (duas) horas para o suporte a dúvidas e de 24 (vinte e quatro) horas para suporte técnico estão vinculados aos indicadores de nível de serviço detalhados no Anexo III, deste Termo de Referência.

6.13. Para apurar o Percentual de Satisfação com Atendimento – PSA, deverão ser apresentadas ao usuário 4 (quatro) faixas de avaliação: ótimo (10), bom (7,5), regular (5,0) e ruim (2,5) para cada item de avaliação. O atendimento deverá ser avaliado quanto ao tempo de espera para atendimento, cordialidade e domínio do atendente e solução apresentada.

6.14. Os atendimentos a que se refere o item 6.13 serão avaliados e ponderados conforme a seguir:

a) Tempo de espera para o atendimento – peso: 20%.
b) Cordialidade do atendente – peso: 20%
c) Domínio e conhecimento do atendente – peso: 30%.
d) Solução apresentada pelo atendente – peso: 30%.

6.15. Cada avaliação terá como resultado a nota considerando o item 6.13 multiplicado pelo peso estabelecido no item 6.14

6.16. O não cumprimento pela Contratada de qualquer dos níveis de serviços estabelecidos por 03 (três) mês consecutivos, ou ainda, o seu descumprimento por 03 (três) meses alternados, considerado cada período de 06 (seis) meses, ensejará as Contratantes a possibilidade de rescisão do contrato.

7. SUBCONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Será permitida a subcontratação dos serviços de gestão de Relacionamento (item 5.1.7), gestão do programa de saúde, específicos à farmácia e Serviços de Saúde (item 5.1.5) e emissão dos cartões de benefícios (item 5.4.3), desde que previamente aprovada pelas Contratantes, sendo vedada a subcontratação total do objeto da licitação e a subcontratação com licitante que tenha participado do procedimento licitatório.

7.1.1. A Contratada poderá subcontratar a prestação de serviços previstos neste Termo de Referência quando tal prática não implicar em acréscimo de custo às Contratantes, desde que os Subcontratados sejam previamente aprovados, formalmente e por escrito, pelas Contratantes, sem prejuízo da manutenção da integral responsabilidade da Contratada perante as Contratantes pelo cumprimento integral das obrigações previstas neste Instrumento.

7.1.2. A participação de subcontratada especificamente no serviço de gestão do programa de saúde (item 5.1.5) está condicionada à apresentação de Termo de Compromisso pela licitante (conforme modelo no Anexo V do TR) – assinada pela subcontratada – acrescido do contrato social e do CNAE principal nº 6613-4/00 de modo a comprovar a autorização da subcontratada em operar perante o BACEN como emissora de cartão, Bandeira e Adquirente.

7.2. A apresentação desses Subcontratados de forma individualizada ou em lista conjunta, a ser aprovada pelas Contratantes, deverá constar de Identificação do (s) subcontratado (s) (nome / razão social), CNPJ, endereço completo, número de telefone e a descrição dos serviços por este a ser executado.

7.3. As Contratantes reservam-se o direito de vetar a utilização de determinado(s) subcontratado(s) por razões técnicas e/ou administrativas.

7.4. Os Subcontratados deverão respeitar, no que couber, as obrigações, exigências e determinações neste Termo de Referência, sobretudo no que diz respeito aos aspectos técnicos e de segurança da informação.

7.5. A exclusivo critério das Contratantes, desde que relacionado com os serviços do item 7.1 e dentro da vigência do Contrato, poderão ser autorizados faturamentos diretos às Contratantes por parte dos Subcontratados da Contratada. Para tanto, a Contratada necessariamente deverá aprovar os serviços realizados e entregues por suas Subcontratadas, previamente ao atesto das Contratantes.

7.6. Em nenhuma hipótese será permitido o faturamento direto às Contratantes, sem a sua prévia autorização, na forma do item anterior.

7.7. Dependerá da prévia e expressa autorização por escrito das Contratantes a eventual substituição dos Subcontratados já aprovados anteriormente.

8. HABILITAÇÃO JURÍDICA

8.1. Para fins de habilitação jurídica, a licitante deverá apresentar:

a) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado.

b) As sociedades, qualquer que seja a forma jurídica, administradas por pessoa(s) designada(s) em separado do ato constitutivo, deverão apresentar o ato de designação respectivo, devidamente averbado no Registro Público competente.

9. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA

9.1. Para fins de habilitação da qualificação técnica, a licitante deverá apresentar:

9.1.1. Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível, em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 01 (um) ou mais atestados, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, de que já prestou ou presta satisfatoriamente serviço de gestão de programa de benefícios, com ao menos 150 (cento e cinquenta mil) usuários, direcionada ao público jovem e/ou estudantes ou similar ao objeto aqui licitado. O atestado deverá conter o ano de início e término da execução dos serviços, caso já tenha sido finalizada, além das seguintes informações:

a) Nome, CNPJ e endereço do emitente da certidão;
b) Nome, CNPJ e endereço da empresa que prestou o serviço ao emitente;
c) Detalhamento dos produtos entregues pela empresa que prestou serviço ao emitente e data de sua emissão;
d) Identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente).
e) As datas do início e do final da execução dos serviços, se estes tiverem sido finalizados.

9.1.2. Entende-se por serviços de natureza similar ao objeto aqui licitado, aqueles relacionados à gestão e operação de programas de benefícios.

9.1.3. Em relação a funcionalidade CIE do cartão, comprovação da existência de Convênio (ou instrumento compatível), com Entidade Estudantil (na forma da Lei 12.933/13) legalmente habilitada à emissão da CIE.

9.1.4. Em relação ao serviço de gestão do programa de saúde (item 5.1.5) apresentar contrato social e CNAE principal nº 6613-4/00 de modo a comprovar a autorização da licitante em operar perante o BACEN como emissora de cartão, Bandeira e Adquirente.

9.1.4.1. A participação de subcontratada especificamente no serviço de gestão do programa de saúde (item 5.1.5) está condicionada à apresentação de Termo de Compromisso pela licitante (conforme modelo no Anexo V do TR) – assinada pela subcontratada – acrescido de contrato social e de CNAE principal nº 6613-4/00 de modo a comprovar a autorização da subcontratada em operar perante o BACEN como emissora de cartão, Bandeira e Adquirente.

9.1.5. É permitido o somatório de atestados entre as empresas consorciadas para o alcance do quantitativo do item 9.1.1.

10. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

10.1. Para fins de habilitação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar:

10.1.1. Certidão Negativa de Falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica no prazo de validade.

10.1.2. Balanço patrimonial e Demonstrações contábeis do último exercício social, já registrados na Junta Comercial ou apresentados via SPED, que comprovem a boa situação financeira da empresa.

10.1.3. Para sociedades anônimas, regidas pela Lei nº 6.404/1976, as demonstrações contábeis e notas explicativas do último exercício social devem ter sido, cumulativamente: Registrados e arquivados na junta comercial; Publicados na imprensa oficial da União, ou do Estado, ou do Distrito Federal, conforme o lugar em que esteja situada a sede da companhia; Publicados em jornal de grande circulação editado na localidade em que esteja situada também a sede da companhia.

10.1.4. Com relação às demais empresas, o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis devem constar das páginas correspondentes do Livro Diário, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou do domicílio do licitante (ou em outro órgão equivalente), com os competentes termos de abertura e de encerramento.

10.1.5. As demonstrações contábeis do último exercício social e notas explicativas devem comprovar a situação financeira da empresa através dos seguintes cálculos contábeis:

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo
SG =	Ativo Total
	Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo
LC =	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

10.1.6. Somente serão habilitadas as licitantes cujo demonstrativo contábil acima referido permita verificar Índice de Liquidez Geral (LG), Índice de Solvência Geral (SG) e Índice de Liquidez Corrente (LC) maiores ou iguais a 1,0 (um) com base nas fórmulas acima indicadas.

10.1.7. Somente serão habilitados os licitantes cuja escrituração contábil acima referida comprove patrimônio líquido não inferior a R$ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais).

10.1.8. Na hipótese de consórcio de empresas, para efeitos de comprovação da Qualificação-Financeira de trata este capítulo, admitir-se-á o somatório dos indicadores financeiros das empresas consorciadas, observando-se a proporção da participação da consorciada no respectivo consórcio.

11. REGULARIDADE FISCAL

11.1. Para fins de habilitação de regularidade fiscal, a licitante deverá apresentar:

11.1.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

11.1.2. Prova de regularidade fiscal com a Fazenda Nacional, Estadual e Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

11.1.3. Prova de regularidade referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) administrados pela Fazenda Nacional será efetuada mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), na forma prevista na Portaria PGFN/RFB Nº 1751, de 02 de outubro de 2014.

11.1.4. Certidão Negativa da Secretaria da Fazenda e Planejamento do Governo do Distrito Federal, para empresas sediadas em Brasília (DF).

11.1.5. Certidão Negativa do ICMS e/ou ISS, se houver, com as Fazendas Estadual e Municipal, respectivamente, para as empresas sediadas em outras localidades.

11.1.6. Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), expedido pela Caixa Econômica Federal.

11.1.7. Para fins de comprovação da regularidade fiscal serão aceitas certidões positivas com efeitos negativos.

12. DA PARTICIPAÇÃO MEDIANTE CONSÓRCIO

12.1. Sem prejuízo das demais condições estabelecidas neste Termo de Referência, para participação mediante consórcio deverão ser cumpridas as formalidades e obrigações constantes dos subitens a seguir:

12.1.1. É vedada a participação, de empresa em mais de um consórcio ou em consórcio e isoladamente ao mesmo tempo.

12.1.2. Deverá ser apresentado, na forma do Edital licitatório, instrumento público ou particular de compromisso de constituição do consórcio subscrito pelas consorciadas, em número

máximo de 4 (quatro) empresas, que não poderá conter dados relativos à proposta de preços, e que deverá conter, obrigatoriamente:

a) A designação do consórcio, sua composição e seu objeto;

b) As regras sobre a participação de cada empresa integrante do consórcio para o cumprimento das obrigações, estabelecendo-se a responsabilidade individual de cada uma delas, correspondente a sua cota parte de execução do contrato e danos eventualmente ocasionados às contratantes, assim como pelas obrigações de ordem fiscal, trabalhista, previdenciária e administrativa que decorrerem da prestação dos serviços;

c) A indicação da empresa líder do consórcio, que deverá ter amplos e expressos poderes para representá-lo perante o SESI e o SENAI, inclusive para dar quitação, responder administrativa e judicialmente, recebendo citações;

d) A obrigação de as empresas promoverem, antes da assinatura do contrato, a efetiva constituição e registro do consórcio, nos termos do compromisso assumido, cuja comprovação se fará no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação para a assinatura do contrato;

e) A previsão do prazo de vigência do compromisso, bem como o prazo de duração do consórcio, que não poderá ser inferior ao prazo de vigência contratual acrescido de 6 meses.

12.1.3. Durante a vigência do contrato a ser firmado, o consórcio não poderá ter sua composição e/ou constituição alterada ou modificada, sem a prévia e expressa comunicação e anuência das Contratantes.

12.1.4. As empresas consorciadas responderão de acordo com as suas obrigações individuais, pelos atos praticados perante o consórcio e obrigações por este assumidas, tanto na fase da licitação, quanto na de execução do contrato.

12.1.5. O faturamento do consórcio deverá ser realizado de forma unificada, pela empresa líder (gerado por apenas um CNPJ), ou por Sociedade de Propósito Específico – SPE, eventualmente criada para representar o consórcio, não sendo permitida a divisão do faturamento mensal por cada uma das consorciadas.

13. PROVA DE CONCEITO

13.1. A licitante melhor classificada provisoriamente nos termos do Edital de licitação – realizará a Prova de Conceito para demonstrar o cumprimento dos Requisitos Funcionais e Requisitos Técnicos da plataforma, conforme quadro abaixo:

Nº	REQUISITOS FUNCIONAIS DA PLATAFORMA	SIM	NÃO
1	Mecanismo de recuperação de login e senha de modo que a mesma seja trocada pelo próprio usuário.		
2	Senhas gravadas em banco de dados de maneira criptografada.		
3	O mecanismo de troca de senha deverá utilizar comunicação via e-mail		
4	Possibilidade de rastreabilidade das atividades realizadas pelos alunos em formato de relatórios que poderão ser filtrados por período de data, por nome de usuário, por atividades realizadas e por data e hora de execução.		

5	Prover Log de atividades realizadas pelos usuários.		
6	Gerenciamento e emissão de vouchers e cupons de benefícios para utilização nos Parceiros;		
7	O vouchers e cupons emitidos deverão possuir um código único, uma data de validade e o endereço web para validação dos mesmos.		
8	Após a validação / utilização de um voucher ou cupom, o mesmo deverá ser invalidado para que não haja uma segunda tentativa de utilização.		
9	As empresas que aceitarão os vouchers e cupons poderão validar os códigos por meio de uma página web a ser disponibilizada pela Contratada		
10	Os vouchers e cupons poderão ser invalidados também pela Contratante.		
11	Se um parceiro for inativado, não poderão ser emitidos novos vouchers e cupons para serem utilizados neste parceiro		
12	Caso um voucher ou cupom tenha sido emitido antes da desativação de um parceiro, este ainda será válido até que perca a data de validade.		
13	Permitir mecanismo de inscrição de parceiros para fins de credenciamento.		
14	Personalização de template da Plataforma pelos Departamentos Regionais do SESI e do SENAI, dentro de uma mesma árvore pela configuração mediante um CMS próprio		
15	Permitir a busca de Parceiros do Programa, em âmbito nacional, estadual e municipal, utilizando os seguintes filtros: UF, município e por área de atuação		
16	Disponibilizar base de conhecimento e dúvidas frequentes (FAQ).		
17	Permitir o atendimento por e-mail, por meio de formulário específico.		
18	Permitir o atendimento por chat on line		
19	Permitir a funcionalidade de registro de reclamações e sugestões pelos alunos.		
20	Criação e configuração de diferentes perfis usuários;		
21	Disponibilizar acesso ao aluno para emissão de boletos referentes ao pagamento do custo da Carteira de Identificação Estudantil (CIE) bem como para emissão de 2ª. Via do Cartão.		
22	A Plataforma deverá dispor de funcionalidade de geração de relatórios dinâmicos, em tempo real que permitam acompanhar as atividades dos alunos e a gestão das Parcerias.		
23	Os relatórios deverão ser disponibilizados para visualização em tela com a opção de exportação nos formatos txt, xls, csv		

24	Todos os relatórios deverão possuir filtros por parceiro, por Estado, por Departamento Regional, por escola, por período no qual foi emitido, por período no qual foi utilizado. Todos os relatórios poderão ser filtrados por período, UF, município, área do parceiro.		
25	Demonstrar a evolução contínua da plataforma apresentando as principais evoluções do produto ao longo dos últimos 12 meses.		
	REQUISITOS TÉCNICOS DA PLATAFORMA	**SIM**	**NÃO**
1	A aplicação deverá contemplar Certificado digital SSL para acesso dos usuários;		
2	A Contratada deverá permitir acesso às bases de dados para que as Contratante possam realizar extração de dados para fins de importação em ferramentas de Análise de Dados.		
3	A comunicação entre os servidores, tais como banco de dados, Sistema de Programa de Benefícios, Sistema de Guarda Digital, e demais integrações deverá ser feita através de uma conexão segura. A comunicação deverá ser feita através de link dedicado ou por um protocolo de tunelamento. A hospedagem dos servidores de aplicação e de banco de dados do sistema de emissão devem estar em um data center em conformidade com os seguintes padrões: CSA Cloud Security Alliance (CSA) – Level 2 ISO 9001 ISO 27001 ISO 27017 ISO 27018 Nível 1 do PCI DSS SOC 1 SOC 2 SOC 3		
4	Os servidores de aplicação e do banco de dados devem ser protegidos por firewall e precisam ser isoladas por uma rede DMZ;		
5	A base de dados deve contemplar redundância em data-centers diferentes com pelo menos 100km de distância entre eles;		
6	O acesso ao servidor da base de dados deve ser realizado por tunelamento ou VPN;		
7	A Contratada deverá contemplar uma política de backup diário com retenção de ao menos 30 dias		
8	Tanto a área administrativa como a Plataforma do Programa de Benefícios deverão ser acessados através dos principais navegadores do mercado com (Internet Explorer, Google Chrome, Firefox, Safari, etc) sem a necessidade de emuladores de terminal como Terminal Service e outros;		

9	Qualidade na composição da senha: Expiração de senha Histórico de senha Bloqueio de usuário após tentativas de login com senha incorreta Nomenclatura do login deve seguir padrão definido pelo SESI e pelo SENAI Login social nas contas Google e Microsoft		
10	Transmissão (Comunicação): Utilização de protocolo seguro para comunicação entre cliente-servidor (HTTPS, SSL, SSH) Utilização de protocolos seguros para transmissão de arquivos ou informações (SFTP, HTTPS, SCP)		
11	Logs de Auditoria: Deve possuir trilha de auditoria de acessos (logon / logoff / data / ip) Deve possuir trilha de auditoria e rastreabilidade de TODAS as transações e ações críticas (usuário / ip / hora / data / etc / histórico de alteração)		
12	Controles de Integridade e Confidencialidade Deve possuir controles que garantam a integridade das informações Deve possuir solução de criptografia implantada para proteção de arquivos sensíveis ou confidenciais durante o armazenamento Deve possuir solução de criptografia implantada para proteção de arquivos sensíveis ou confidenciais durante a transmissão O banco de dados deve utilizar criptografia no armazenamento dos dados sensíveis ou confidenciais		
13	Gestão de Patches A contratada deve manter seu parque tecnológico sempre atualizado de acordo com os patches de segurança fornecidos pelos fornecedores de equipamentos e serviços.		
14	Segurança no Desenvolvimento O desenvolvimento do sistema deve seguir padrões de segurança, garantindo que não existam ao menos as TOP 10 vulnerabilidades apontadas pela OWASP O Sistema deve possuir ambiente de Homologação compatível com o ambiente em produção O Sistema deve possuir ambiente de desenvolvimento / testes unitários Os dados utilizados nos ambientes de desenvolvimento e homologação devem ser descaracterizados/mascarados Os colaboradores da fábrica que desenvolvem não devem ser os mesmos que suportam o ambiente		
15	Os servidores de Aplicação devem possuir algum tipo de contingência A política de Backup da aplicação deve ser adequada aos requisitos do negócio quanto às obrigações legais, periodicidade, retenção das informações, tempo de recuperação esperado, ponto de recuperação esperado (por exemplo: ao restaurar o ambiente, ter as informações de 2 horas antes do incidente) Deve ser definido um calendário de testes periódicos de restore para garantir a integridade das cópias de segurança Infraestrutura da aplicação (TI) Adicionar WAF (Web Application Firewall) à infraestrutura das aplicações.		

16	Solução Web		
17	Solução Mobile Responsiva		
18	Comprovar que a plataforma suporta 200 mil acessos simultâneos por meio de relatórios analíticos auditáveis.		

13.2. A Prova de Conceito será realizada em data marcada pelas Contratantes, em até 10 dias após a classificação provisória da licitante na fase de Proposta de Preço.

13.3. A duração máxima da Prova de Conceito será de até 04 (quatro) dias úteis.

13.4. Serão de responsabilidade da licitante:

13.4.1. Todos os custos envolvidos para a realização da prova de conceito, inclusive os equipamentos necessários;

13.4.2. Os ajustes e parametrizações necessários para a realização da prova de conceito, bem como a base de dados;

13.4.3. A disponibilização dos profissionais necessários para a realização da prova de conceito, limitado à quantidade máxima de 05 (cinco) profissionais, que deverão ser previamente identificados no dia da realização da prova de conceito.

13.5. Durante a demonstração da Prova de Conceito de uma licitante será permitida a presença de no máximo 02 (dois) profissionais de cada uma das demais licitantes, que não poderão se manifestar, gravar ou filmar a demonstração.

13.6. Na fase de prova de conceito, as Contratantes poderão, a qualquer momento, solicitar a consulta, a inclusão, a alteração e a exclusão de dados, a execução de rotinas, a emissão de relatórios, como também, fazer questionamentos às licitantes, sempre relacionados à Solução e suas funcionalidades, aos Requisitos Funcionais e Requisitos Técnicos.

13.7. Será aprovada a solução que tiver demonstrado o atendimento ao percentual mínimo de 70% (setenta por cento) dos Requisitos Funcionais e 100% dos Requisitos Técnicos.

13.8. Caso a licitante com menor preço seja reprovada na prova de conceito, será convidada a licitante seguinte, na forma do Edital de licitação, para realizar a prova de conceito, que deverá atender as especificações deste item 13, e assim sucessivamente.

13.9. Com a aprovação na prova de conceito, a licitante será declarada vencedora, abrindo-se o prazo para os recursos sobre esta declaração e sobre a prova de conceito, nos termos do artigo 22, parágrafo primeiro do RLC do SESI e do SENAI.

14. LOCAL DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO E DESPESAS DE DESLOCAMENTO

14.1. Os serviços serão prestados nas dependências das Contratantes ou da Contratada, dependendo da fase e/ou atividade que estiver sendo executada, ficando ambas responsáveis por disponibilizar os recursos humanos, materiais e logísticos para a perfeita condução dos trabalhos.

14.2. Somente serão de responsabilidade das Contratantes as despesas de deslocamento de profissionais da Contratada, referentes ao objeto do contrato, quando em viagens para destinos fora da sede das Contratantes, em Brasília/DF e da sede da Contratada. As referidas despesas deverão ser previamente autorizadas pelas Contratantes e serão limitadas ao que se segue:

a) Fornecimento das passagens aéreas em classe econômica e tarifa promocional; e

b) Pagamento de ajuda de custo por dia de viagem, que terá como referência os valores e critérios aplicados aos técnicos das Contratantes, para as despesas com hospedagem e alimentação.

15. GESTÃO DO CONTRATO

15.1. O Departamento Nacional do SESI e o Departamento Nacional do SENAI farão a gestão do contrato firmado com a Contratada e acompanharão o desenvolvimento dos serviços prestados, por intermédio da Diretoria de Educação e Tecnologia – DIRET.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA CONTRATADA

16.1. Obedecer às normas operacionais fornecidas pelas Contratantes;
16.2. Prestar os serviços por meio de pessoal adequadamente qualificado e capacitado para suas atividades, com o grau de escolaridade e a experiência compatível com as atividades a serem exercidas, respeitando as exigências estabelecidas neste Termo de Referência e no respectivo contrato.
16.3. Cumprir rigorosamente a programação das atividades e prestar os serviços de acordo com o especificado neste Termo de Referência.
16.4. Prestar os serviços dentro dos parâmetros de qualidade e das rotinas estabelecidas, em observância às necessidades aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
16.5. Implantar a supervisão permanente dos serviços, de modo adequado e de forma a obter uma operação correta e eficaz.
16.6. Manter suporte inerente aos serviços a serem executados, garantindo um serviço de alto padrão, sem nenhum custo adicional às Contratantes.
16.7. Manter um profissional responsável pelo gerenciamento dos serviços com poderes de representante legal ou preposto para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto às Contratantes, sem ônus àquelas.
16.8. Participar de reunião presencial em Brasília/DF a ser definida pelas Contratantes para alinhamento e planejamento da execução dos produtos/serviços previstos neste Termo de Referência.
16.9. Obedecer as normas e as rotinas do SESI e SENAI em respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços.
16.10. Emitir Notas Fiscais de Serviços/Fatura a cada uma das Contratantes conforme critério de rateio a ser estipulado entre estas.
16.11. Guardar sigilo e não utilizar os dados manuseados ou que vier a ter conhecimento, para outro fim que não seja o da execução do serviço em questão.
16.12. Quaisquer outras que venham a constar do contrato que vier a ser celebrado.

17. DAS OBRIGAÇÕES DAS CONTRATANTES

17.1. Tomar as ações necessárias, dentro de sua área de competência, para que os profissionais indicados pela Contratada para participar dos trabalhos tenham amplo acesso às pessoas e às informações necessárias.
17.2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.
17.3. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho.
17.4. Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços por intermédio dos profissionais indicados.
17.5. Cabe também às Contratantes aprovar ou rejeitar, em tempo hábil, os produtos/serviços entregues pela Contratada, que requeiram aprovação das Contratantes.
17.6. Efetuar os pagamentos pelos serviços efetivamente contratados.
17.7. Quaisquer outras que venham constar do contrato a ser oportunamente celebrado.

18. DAS FONTES DE RECURSOS

18.1. As despesas decorrentes da contratação do presente objeto correrão por conta das verbas orçamentárias identificadas a seguir:

a) SESI:
- Código e Nome da Unidade: 02.01.02.01 – Gerência Executiva de Educação Básica e Cultura
- Código e Nome do Centro de Responsabilidade (CR): 18.3.03.10.01.01.37 – Fomento Demanda Educação - SESI

b) SENAI:
- Código e Nome da Unidade: 02.01.02.01 – Gerência Executiva de Educação Profissional
- Código e Nome do Centro de Responsabilidade (CR): 18.3.03.10.01.01.02 – Fomento Demanda Educação - SENAI

19. DO PRAZO DE VIGÊNCIA

19.1. O prazo de vigência será de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo escrito **até o limite de 60 (sessenta) meses.**

20. DA PROPOSTA DE PREÇO

20.1. A proposta de preço deve ser apresentada pelas empresas interessadas com o valor para realização dos serviços e atividades descritas neste Termo de Referência, conforme tabela de precificação a seguir:

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	MEDIDA (A)	PREÇO UNITÁRIO (R$) (B)	PREÇO TOTAL (R$) (A) X (B)
GO LIVE, conforme item 5.2.8. do TR	Unitário	R$ _____ Por 1 GO LIVE	(I) R$ _____
Aluno ativo na Plataforma	Até 1.000.000 alunos ativos por mês	R$ _____ Por 1 aluno ativo/mês	(II) R$ _____ X 12 meses = R$_____
Gestão do Programa de Benefícios	Mensal (12 meses)	R$ _____ Por gestão mensal	(III) R$ _____ X 12 meses = R$_____
Emissão da 1º via do cartão	Até 1.000.000 de cartões emitidos	R$ _____ Por 1 Cartão	(IV) R$ _____
VALOR GLOBAL R$			(I+II+III+IV) R$_____

20.2. As quantidades detalhadas de vidas ativas na Proposta Preços são meramente estimadas, não consistindo, portanto, qualquer compromisso futuro de aquisição, nos termos do item 5.4.4.

20.3. Nos preços apresentados devem estar inclusos todos os custos decorrentes da execução do objeto deste TR, bem como todos os tributos e encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, além de seguros, fretes, deslocamentos de pessoal e de bens para Brasília/DF, se houverem, e quaisquer outros custos que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

21. FORMA DE PAGAMENTO

21.1. Os pagamentos dos serviços contratados ocorrerão da seguinte forma:

a) GO LIVE (incluem os serviços do item 5.2.8): será pago uma única vez ao longo de toda a vigência do contrato, após a entrega e aceite pelas Contratantes, da Plataforma e Aplicativo pronta para o uso. Este custo será rateado na proporção de 50% para cada Contratante;

b) Aluno ativo na Plataforma (incluem os serviços do item 5.2 e 5.3, exceto o item 5.2.8): será pago mensalmente conforme valor obtido por meio da multiplicação dos valores unitários detalhados na Proposta Preços Final, pelo quantitativo de alunos ativos de cada uma das Contratantes, medidos no período de faturamento, para pagamento respectivo;

c) Gestão do Programa (incluem os serviços do item 5.1): será pago mensalmente conforme valor detalhado na Proposta Preços final. Este custo será rateado na proporção de 50% para cada Contratante;

d) Emissão da 1º via do Cartão (incluem os serviços do item 5.4): será pago pela Contratante que demandou a emissão, após a confirmação do recebimento dos cartões emitidos.

21.2. As Notas Fiscais de Serviço deverão conter um resumo detalhado dos serviços executados, sendo vedada a inclusão de serviços que não tenham sido expressamente contratados.

21.3. A Contratada deverá emitir a Nota Fiscal, endereçadas as Contratantes, e entregá-las até o dia 10 de cada mês, com vencimento, no dia 22 de cada mês.

21.4. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou à atualização monetária.

21.5. Caso a Nota Fiscal apresente alguma incorreção, o documento será devolvido à Contratada e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo em que durar a correção, sem quaisquer ônus adicionais às Contratantes.

21.6. Caso sejam realizados pagamentos diretamente às subcontratadas deverá ser observado o disposto no item 7 do TR.

22. DO SIGILO E DO DIREITO AUTORAL

22.1. A Contratada se obriga a não quebrar a confiança que lhe é depositada em razão de celebração do Contrato objeto do presente TR, guardando, durante sua vigência e mesmo após a sua expiração, total sigilo de todas as informações que obtiver em razão do contrato e da prestação do serviço, que serão consideradas “informações confidenciais”, e somente poderão ser reveladas a terceiros, mesmo que sejam empregados das Contratantes, se houver prévia e expressa autorização, por escrito, do representante indicado para a gestão do contrato.

22.2. A Contratada se compromete a adotar as medidas necessárias para que seus diretores, empregados, e em geral todas aquelas pessoas sob sua responsabilidade, que precisem conhecer a “informação confidencial”, mantenham o sigilo acordado neste instrumento, sendo responsável pela eventual ruptura do compromisso de confidencialidade por essas pessoas.

22.3. Não serão consideradas “informações Confidenciais” as informações que:

a) sejam ou venham a ser identificadas como de domínio público;
b) encontravam-se na posse legítima da Contratada, livres de quaisquer obrigações de confidencialidade, antes de sua revelação em razão deste contrato;
c) sejam expressamente identificadas pelas Contratantes como "não confidenciais";
d) devam ser divulgadas por força de decisão em processo judicial, neste caso, sendo a divulgação a mais restrita possível, o que deverá ser imediatamente comunicado às Contratantes.

22.4. Quando solicitado pelas Contratantes, a Contratada está obrigada a devolver de imediato todas as informações recebidas em decorrência do presente Contrato e da prestação do serviço.

22.5. É da exclusiva responsabilidade da Contratada a obtenção da competente cessão de direitos de autor e conexos, em favor das Contratantes, junto às pessoas envolvidas na elaboração dos projetos desenvolvidos, sob pena de vir a responder pela integralidade dos prejuízos que o não cumprimento desta sua obrigação vier a ocasionar às Contratantes.

22.6. É da exclusiva responsabilidade da Contratada a obtenção da competente autorização dos alunos, participantes do Programa, para a utilização pelas Contratantes dos respectivos dados de utilização do cartão.

23. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

23.1. A licitante vencedora, no prazo de 10 (dez) dias contados da data da assinatura do contrato, apresentará garantia correspondente a 1% (um por cento) do valor total estimado do contrato, optando por uma das seguintes modalidades, a qual deve constar na Proposta de Preço:

a) Caução em dinheiro;
b) Fiança bancária;
c) Seguro garantia.

23.2. A Licitante vencedora manterá a garantia de execução do contrato durante todo o prazo contratual, prorrogando-a, complementando-a ou substituindo-a, sempre com antecedência de 30 (trinta) dias à sua expiração.

23.3. A garantia deverá ser ajustada sempre que ocorrer o reajuste de preços ou eventuais diminuições de seu valor pela utilização nos casos previstos neste contrato.

23.4. A garantia só será liberada ou restituída após a expiração do prazo contratual, desde que todas as obrigações tenham sido implementadas.

23.5. A Contratada somente poderá iniciar a prestação dos serviços ou entrega dos produtos após a apresentação da garantia contratual.

24. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

24.1. Visando a segurança da informação, caberá às partes:

24.1.1. Cada parte será única responsável pela seleção, implementação, e manutenção de procedimentos e políticas de segurança que sejam suficientes para garantir que: (i) o uso da conexão de rede por tal parte (e o uso do patrimônio de informações das Contratantes, pela Contratada) seja seguro e utilizado somente para fins autorizados, e (ii) os registros e dados de negócios de tal parte estejam protegidos contra acesso ou uso indevidos, alteração, perda, ou destruição.

24.1.2. Qualquer terceira parte que conecte um dispositivo a uma rede das Contratantes deverá ser autorizada pelo Encarregado de Segurança de TI local. O Fornecedor deverá prover proteção contra o uso externo não autorizado, modificação, divulgação ou destruição, acidental ou intencional, do patrimônio das Contratantes. A terceira parte será responsável pela segurança

do dispositivo, através de antivírus e patches, para proteger o patrimônio de informações das Contratantes. Qualquer dispositivo pertencente a uma terceira parte, e que armazene ativos de informações das Contratantes, deverá ser criptografado.

24.1.3. Somente usuários autorizados pelas Contratantes poderão acessar as informações e dados contidos na infraestrutura das Contratantes ou na infraestrutura de terceiros contratados ou utilizados pelas Contratantes. As Contratantes deverá deter o poder de decisão final, a respeito de quem estará autorizado a acessar os dados e informações, incluindo o próprio pessoal das Contratantes, o pessoal da Contratada, todo o pessoal subcontratado, e qualquer outra terceira parte. Todos os acessos deverão atender às Normas e políticas de tecnologia da informação das Contratantes (ANEXO VI).

24.1.4. Serão concedidas somente autorizações de acessos individuais (login e senha). Contas genéricas ou compartilhadas são absolutamente proibidas.

24.1.5. Dados ou informações sobre as Contratantes, ou contidos na infraestrutura das Contratantes, quer possuídos, ou cedidos, ou hospedados nas instalações de uma terceira parte, ou na infraestrutura de um Fornecedor de Serviços de Aplicativos, não deverão ser divulgadas a quaisquer terceiras partes, sem a prévia aprovação por escrito das Contratantes.

24.2. Visando a segurança da informação, caberá a Contratada:

24.2.1. Obedecer às normas, procedimentos e Políticas de Tecnologia da Informação das Contratantes, com todos os regulamentos e todas as atualizações correspondentes deste enquadramento, relativas aos países a partir dos quais a Contratada preste os serviços ou hospede aplicativos ou dados.

24.2.2. Preservar a disponibilidade e precisão das informações dos processos suportados e proteger as informações confidenciais e proprietárias, bem como os direitos de propriedade intelectual das Contratantes.

24.2.3. Assegurar que o acordo de confidencialidade e as obrigações deste contrato sejam atendidos por seus diretores, funcionários, representantes, agentes, e quaisquer outros subcontratados que irão executar tarefas descritas neste contrato, antes da Contratada direcioná-los à prestação dos serviços objeto deste contrato.

24.2.4. As alterações relativas aos aplicativos, arquitetura, procedimentos operacionais, procedimentos de segurança e sua respectiva avaliação de riscos, deverão ser comunicadas antecipadamente.

24.2.5. Oferecer a sua máxima cooperação, para permitir que as Contratantes realizem, a verificação de conformidade dos produtos fornecidos e/ou serviços prestados.

24.2.6. Atender aos requisitos de governança de tecnologia da informação das Contratantes (ANEXO VII), o que implica em fornecer informações úteis sobre: (i) infraestrutura / arquitetura de tecnologia da informação e de segurança atualizadas, (ii) organização de tecnologia da informação responsável pelo serviço; e (iii) alterações relativas à arquitetura e procedimentos de segurança, e sua correspondente avaliação de riscos.

24.2.7. Responsabilizar-se exclusivamente perante o Contratante sobre todas as considerações de segurança de TI. Sob nenhuma circunstância, as Contratantes assumirão ou aceitarão o compartilhamento de responsabilidade entre o Fornecedor e qualquer outra terceira parte, incluindo parceiros de negócios e subcontratados do Fornecedor.

24.2.8. Assegurar que todas as atividades do serviço mantenham adequadamente os registros de negócios apropriados, de acordo com as melhores práticas da indústria e em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis, e assegurar também que os documentos estejam protegidos contra acesso ou uso indevidos, perda, alteração, ou destruição. A Contratada deverá realizar revisões regulares para detectar potenciais problemas de segurança. A

Contratada poderá ser obrigada a revelar as configurações, o processo de revisão, e os resultados.

24.2.9. Responsabilizar-se única e exclusivamente por todas as medidas de segurança para garantir a proteção de seus sistemas e redes internas, isentando as Contratantes de qualquer responsabilidade.

24.2.10. Responsabilizar-se única e exclusivamente por todas as medidas de segurança para garantir a proteção de seus sistemas e redes internas, isentando as Contratantes de qualquer responsabilidade.

24.2.11. Juntamente com a definição de requisitos de negócios para novos sistemas ou serviços de informação, ou melhorias em sistemas ou serviços de informação existentes, a Contratada deverá assegurar que a avaliação de segurança seja realizada e que controles de segurança apropriado sejam identificados e incorporados aos requisitos. A avaliação e os controles de segurança a serem incluídos deverão ser analisados e aprovados pelas Contratantes.

24.2.12. Não deverá estabelecer qualquer tipo de link de comunicação de dados entre as suas redes e sistemas e os das Contratantes, incluindo, mas não se limitando a atividades de supervisão, intervenção remota, e qualquer tipo de transferência de dados, por qualquer meio, incluindo, mas não se limitando a links diretos permanentes, Internet, VPN [rede privada virtual], ou dial-up [acesso por linha discada], sem a aprovação das Contratantes.

24.2.13. Garantir que o ambiente de Tecnologia da Informação, em seu lado, assegure a integridade, disponibilidade e confidencialidade do patrimônio de Tecnologia da Informação das Contratantes, incluindo dados, informações e direitos de propriedade intelectual.

24.2.14. Somente usuários autenticados e autorizados, com uma data de expiração de usuário pré-definida, deverão ter permissão para acessar sistemas das Contratantes e o prazo de acesso deverá ser restrito.

24.2.15. Deverão ser mantidos logs de auditoria completos, nos níveis de conexão, sistema operacional, e aplicativos. As Contratantes se reserva o direito de supervisionar em tempo real, gravar e utilizar os dados armazenados das conexões.

24.2.16. Todas as conexões com a Contratada deverão ser criptografadas e serão estabelecidas somente através de firewalls das Contratantes. Somente serão permitidos hosts e protocolos previamente autorizados.

24.2.17. Notificar imediatamente as Contratantes, sempre que qualquer funcionário autorizado da Contratada deixe a empresa, ou já não necessite de acesso, ou tenham sido modificadas as responsabilidades para acessar qualquer patrimônio de informações das Contratantes.

24.2.18. Assim que termine a prestação do serviço pela Contratada, por qualquer razão, normal ou anormal, todos os acessos deverão ser imediatamente revogados. A Contratada não será mais autorizada a acessar o patrimônio de informações das Contratantes.

24.2.19. Todas as informações de propriedade das Contratantes deverão ser enviadas à Contratante, em duas cópias, sendo em seguida removidas com segurança de todos os dispositivos.

24.2.20. Rever a qualquer tempo o acesso de seus empregados ao patrimônio de informações das Contratantes, e prontamente corrigir qualquer discrepância em potencial. Mediante solicitação das Contratantes, a Contratada deverá revelar os resultados da última análise de acessos, bem como as respectivas ações corretivas.

24.2.21. Não utilizar qualquer criptografia desenvolvida internamente, para proteger as informações, os aplicativos ou a infraestrutura das Contratantes. Quaisquer algoritmos simétricos, assimétricos, ou de hashing, utilizado na infraestrutura das Contratantes, deverá utilizar

algoritmos e ferramentas bem conhecidos, publicados, apresentados à comunidade global de criptografia, e adotados como padrão da indústria.

24.2.22. A resistência dos algoritmos de criptografia deverá ser a mais alta possível, aprovada pelo CSO [Chief Security Officer / Chefe de Segurança] local das Contratantes, e em conformidade com os requisitos de negócios das Contratantes e com a legislação aplicável.

24.2.23. Conexões que utilizem a Internet deverão ser protegidas utilizando tecnologias de criptografia, adotados como padrão de mercado.

24.2.24. Deverão ser criptografados todos os dispositivos móveis e portáteis utilizados para prover o serviço à Contratante e que contenham dados confidenciais.

24.2.25. Prover as Contratantes uma lista com os nomes e funções dos funcionários que terão acesso aos Locais das Contratantes. Pessoas incluídas na lista acima referida deverão apresentar-se na recepção do Local das Contratantes, onde receberão um cartão de visitante ou crachá, que deverão portar de forma visível, durante todo o tempo de permanência nas instalações das Contratantes.

24.2.26. Se, por qualquer motivo, uma pessoa não incluída na lista precise acessar o site, ele ou ela deverá ser registrado na recepção, mediante apresentação de sua identificação com foto, ou passaporte. A referida pessoa deverá ser acompanhada por um colaborador das Contratantes, em todos os momentos.

24.2.27. Caso algum membro do pessoal da Contratada, quer previamente autorizado através da lista ou não, necessite acessar áreas sensíveis (tais como salas de servidores, datacenters, armários de rede, etc.), este deverá ser acompanhado por um colaborador das Contratantes, em todos os momentos.

24.2.28. Se a Contratada necessitar acessar os Locais, fora dos horários de trabalho, as Contratantes deverão informar à Contratada as regras específicas a serem respeitadas.

24.2.29. Designar uma pessoa como responsável pela proteção e descarte seguro dos meios de armazenamento. Caso qualquer mídia de armazenamento precise ser descartada, a Contratada deverá desativá-la de maneira segura, de tal forma que os dados não possam ser recuperados a partir da mesma. A mídia deverá ser descartada utilizando uma terceira parte certificada para realizar descarte seguro, ou destruída fisicamente (após os dados haverem sido apagados) tornando-a completamente inoperante. A desativação / destruição de mídia requer a aprovação prévia das Contratantes e a posterior notificação por esta à Contratada.

24.3. Visando a segurança da informação, caberá às Contratantes:

24.3.1. Verificar e controlar a qualquer tempo que os produtos fornecidos e/ou serviços prestados pela Contratada estejam em conformidade com o contrato.

24.3.2. Comunicar à Contratada as regras de segurança estabelecidas em conformidade com a legislação aplicável, bem como as regras de acesso.

24.3.3. Autorizar antecipadamente, conforme sua conveniência, o uso de qualquer tipo de mídia de armazenamento, com exceção dos discos rígidos internos e fitas de backup. O uso de mídias de armazenamento removíveis e portáteis, tais como CDs, DVDs, drives USB, Flashdrives, etc., é estritamente proibido.

24.3.4. Autorizar antecipadamente, conforme sua conveniência, todos os ativos de tecnologia da informação das Contratantes que devam deixar as instalações da Contratada (por exemplo, para reparação). Todas as informações armazenadas no dispositivo deverão ser previamente removidas de forma segura. Se a remoção não for prática ou possível, a Contratada será o responsável principal por proteger os ativos contra uso não autorizado, modificação, divulgação, ou destruição, acidental ou intencional.

24.3.5. Previamente à remoção dos ativos das instalações das Contratantes, os controles de segurança a estabelecer deverão ser apresentados pela Contratada e aprovados pelas Contratantes.

24.3.6. Se os ativos tiverem de ser desativados ou descartados, as informações deverão ser destruídas de forma segura, e o processo de descarte deverá estar em conformidade com as leis e regulamentos locais.

25. ANEXOS

Anexo I – Número de Escolas do SESI e do SENAI por UF

Departamentos Regionais	Número de Escolas		
	SENAI	SESI	Total
AC	3	3	6
AL	7	3	10
AM	10	8	18
AP	3	2	5
BA	11	13	24
CE	9	4	13
CETIQT	2	0	2
DF	3	3	6
ES	12	11	23
GO	17	14	31
MA	9	4	13
MG	97	36	133
MS	11	7	18
MT	12	6	18
PA	16	10	26
PB	13	4	17
PE	16	11	27
PI	14	3	17
PR	46	60	106
RJ	41	18	59
RN	8	4	12
RO	7	5	12
RR	2	1	3
RS	63	21	84
SC	19	26	45
SE	4	6	10
SP	92	174	266
TO	5	2	7
Total	**552**	**459**	**1011**

ANEXO II – ENDEREÇO DAS ESCOLAS DO SESI E DO SENAI

ANEXO III – INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

Para Plataforma:

IND_01 – Disponibilidade da Plataforma

Item	Descrição	
Finalidade	Garantir que a plataforma esteja disponível a maior parte do tempo possível	
Meta a cumprir	Maior ou igual a 98% de disponibilidade ao mês	
Instrumento de medição	Relatório de disponibilidade da plataforma	
Forma de acompanhamento	A Contratada deverá gerar o relatório mensal, informando o tempo (horas, minutos e percentual) em que a plataforma ficou disponível.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Fórmula: (TMM - TMI/ TMM) x 100, onde: TMM = Total de Minutos no Mês TMI = Total de Minutos Indisponíveis no mês	
Início de Vigência	30 dias após o início autorizado da operação	
Sanções	**Valor do IND_01**	**Multa sobre o valor da fatura mensal do número de aluno ativo na plataforma**
	De 96,00% a 97,99%	10%
	De 93,00% a 95,99%	15%
	De 90,00% a 92,99%	20%
	Menor que 89,99%	30%

IND_02 – Go Live

Item	Descrição	
Finalidade	Garantir que a plataforma e o Aplicativo estejam parametrizados conforme os requisitos funcionais e técnicos e regras do Programa de Benefícios definidos neste TR	
Meta a cumprir	Menor ou igual a 30 dias após assinatura do contrato	
Instrumento de medição	Relatório de parametrização da plataforma e do aplicativo	
Forma de acompanhamento	A Contratada deverá gerar o relatório de parametrização semanalmente	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Fórmula: TDGL - 30, onde: TDGL = Total de Dias da conclusão da parametrização da plataforma e do aplicativo para o Go Live	
Início de Vigência	Após o início autorizado da operação	
Sanções	**Valor do IND_02**	**Multa sobre o valor da fatura do Go Live**
	De 31 a 35 dias	10%
	De 36 a 39 dias	15%

	De 40 a 45 dias	20%
	Mais de 46 dias	30%

Para Emissão dos Cartões:

IND_03 – Prazo para entrega dos Cartões Físicos

Item	Descrição	
Finalidade	Garantir que os alunos recebam os cartões físicos do Programa de Benefícios e utilização destes.	
Meta a cumprir	Menor ou igual a 15 dias após o envio do arquivo com o pedido de cartões na plataforma	
Instrumento de medição	Comprovante de envio do arquivo com o pedido de cartões na plataforma e comprovante de recebimento dos cartões pelas escolas	
Forma de acompanhamento	A Contratada deverá gerar o comprovante de envio do arquivo com o pedido dos cartões na plataforma e comprovante de recebimento dos cartões mensalmente	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Fórmula: DRC - DEA, onde: DRC = Data de Recebimento dos Cartões DEA = Data de Envio Arquivo	
Início de Vigência	Após o envio do primeiro arquivo de solicitação de cartões na plataforma	
Sanções	**Valor do IND_03**	**Multa sobre o valor da fatura mensal de emissão de Cartões**
	De 16 a 20 dias	10%
	De 21 a 25 dias	15%
	De 26 a 30 dias	20%
	Mais de 31 dias	30%

IND_04 – Prazo para disponibilização dos Cartões Digitais

Item	Descrição
Finalidade	Garantir que os alunos acessem os cartões digitais, sem a funcionalidade CIE, do Programa de Benefícios na plataforma e no aplicativo.
Meta a cumprir	Menor ou igual a 10% do total de cartões disponibilizados após às 48h do envio do arquivo com o pedido de cartões na plataforma
Instrumento de medição	Comprovante de envio do arquivo com o pedido de cartões na plataforma e relatório com registro da disponibilização dos cartões digitais na plataforma e no aplicativo
Forma de acompanhamento	A Contratada deverá gerar o comprovante de envio do arquivo com o pedido dos cartões na plataforma e o relatório de registro da disponibilização dos cartões digitais na plataforma e no aplicativo.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Fórmula: (TCS – TCD / TCS) x 100, onde: TCS = Total de Cartões Solicitados no Mês

	TCD = Total de Cartões Disponibilizados após 48 horas da solicitação no mês	
Início de Vigência	Após o envio do primeiro arquivo de solicitação de cartões na plataforma	
Sanções	**Valor do IND_04**	**Multa sobre o valor da fatura mensal de emissão de Cartões**
	De 11% a 15%	10%
	De 16% a 20%	15%
	De 21% a 25%	20%
	Mais de 26%	30%

Para Liberação do Usuário para Acesso à Plataforma:

IND_05 – Prazo para liberação do acesso à Plataforma pelos alunos

Item	Descrição	
Finalidade	Garantir que os alunos acessem a plataforma do Programa de Benefícios.	
Meta a cumprir	Menor ou igual a 10% do total de alunos liberados após às 48 horas úteis do envio do arquivo com o pedido de criação de usuários.	
Instrumento de medição	Comprovante de envio do arquivo com o pedido de criação de usuários na plataforma e relatório com registro da disponibilização dos usuários.	
Forma de acompanhamento	A Contratada deverá gerar o comprovante de envio do arquivo com o pedido dos usuários na plataforma e o relatório de registro da disponibilização dos usuários na plataforma e no aplicativo.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Fórmula: (TUS – TUD / TUS) x 100, onde: TUS = Total de Usuários Solicitados no Mês TUD = Total de Usuários Disponibilizados após 48 horas úteis da solicitação no mês	
Início de Vigência	Após o envio do primeiro arquivo de solicitação de usuários na plataforma	
Sanções	**Valor do IND_05**	**Multa sobre o valor da fatura mensal de emissão de Cartões**
	De 11% a 15%	10%
	De 16% a 20%	15%
	De 21% a 25%	20%
	Mais de 26%	30%

Para Gestão e Operação do Atendimento:

IND_06 – Chamados de Dúvidas Resolvidos

Item	Descrição
Finalidade	Garantir que o maior número de alunos tenha as suas dúvidas solucionadas pela Central de Atendimento.

Meta a cumprir	Menor ou igual a 5% do total de chamados de dúvidas resolvidos após 2 horas após a geração do protocolo.	
Instrumento de medição	Relatório de Atendimentos realizados pelos canais de atendimento.	
Forma de acompanhamento	A Contratada deverá gerar relatórios de atendimento contendo número de atendimento realizados pelos canais de atendimento, tempo efetivamente gasto em cada atendimento e status do chamado.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Fórmula: (TCD – TCDS / TCD) x 100, onde: TCD = Total de Chamados de Dúvidas protocolados no Mês TCDS = Total de Chamados de Dúvidas solucionados após 2 horas após a geração do protocolo.	
Início de Vigência	Após o registro do primeiro chamado de atendimento às dúvidas	
Sanções	**Valor do IND_06**	**Multa sobre o valor da fatura mensal da Gestão do Programa de Benefícios**
	De 6% a 10%	10%
	De 11% a 15%	15%
	De 16% a 20%	20%
	Mais de 21%	30%

IND_07 – Chamados de Suporte Técnico Resolvidos

Item	Descrição	
Finalidade	Garantir que o maior número de alunos tenha os problemas técnicos solucionados pela Central de Atendimento.	
Meta a cumprir	Menor ou igual a 5% do total de chamados de problemas técnicos resolvidos após 24 horas após a geração do protocolo.	
Instrumento de medição	Relatório de Atendimentos realizados pelos canais de atendimento.	
Forma de acompanhamento	A Contratada deverá gerar relatórios de atendimento contendo número de atendimento realizados pelos canais de atendimento, tempo efetivamente gasto em cada atendimento e status do chamado.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Fórmula: (TCST – TCSTS / TCST) x 100, onde: TCST = Total de Chamados de Suporte Técnico protocolados no Mês TCSTS = Total de Chamados de Suporte Técnico solucionados após 24 horas após a geração do protocolo.	
Início de Vigência	Após o registro do primeiro chamado de atendimento ao Suporte Técnico	
Sanções	**Valor do IND_07**	**Multa sobre o valor da fatura mensal da Gestão do Programa de Benefícios**
	De 6% a 10%	10%
	De 11% a 15%	15%
	De 16% a 20%	20%
	Mais de 21%	30%

IND_08 – Percentual de Satisfação do Atendimento (PSA)

Item	Descrição	
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento prestado aos alunos de acordo com a pesquisa de avaliação dos usuários.	
Meta a cumprir	Mínimo de 80% de satisfação	
Instrumento de medição	Relatório da Pesquisa de Avaliação	
Forma de acompanhamento	A Contratada deverá gerar relatório da Pesquisa de Avaliação do atendimento contendo o resultado das pesquisas respondidas no mês.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Fórmula: (TAROB / TAR) x 100, onde: TAROB = Soma das Avaliações Respondidas no mês TAR = Quantidade de Avaliações respondidas no mês	
Início de Vigência	Após o registro do primeiro chamado de atendimento ao Suporte Técnico	
Sanções	**Valor do IND_08**	**Multa sobre o valor da fatura mensal da Gestão do Programa de Benefícios**
	De 74% a 70%	10%
	De 69% a 65%	15%
	De 64% a 60%	20%
	Menor que 59%	30%

Nº09 Indicador de Envio de Respostas sobre consultas e solicitações via e-mail		
Item	**Descrição**	
Finalidade	Garantir o envio de respostas aos usuários sobre consultas e solicitações via e-mail	
Meta a cumprir	Maior ou igual a 90% das solicitações via e-mail respondidos.	
Instrumento de medição	Relatório de atendimento	
Forma de acompanhamento	A Contratada deverá gerar relatório das solicitações via e-mail e chat respondidos no mês.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Fórmula: (TSA – TSAR / TSA) x 100, onde: TSAR = Total de Solicitações de Atendimento Respondidas no Mês TSA = Total de Solicitações de Atendimento via e-mail	
Início de Vigência	30 dias após o início autorizado da operação	
Sanções	**Valor do IND_08**	**Multa sobre o valor da fatura mensal da Gestão do Programa de Benefícios**
	De 6% a 10%	10%
	De 11% a 15%	15%
	De 16% a 20%	20%
	Mais de 21%	30%

ANEXO IV – Integração com o SGE

Para envio dos dados do aluno os campos abaixo são de preenchimento obrigatório:

Campo	**Localização**
Regional	Cadastro de Coligada: GCOLIGADA.ESTADO
Inep	Cadastro de Filial / Dados para o MEC: SFILIALMEC.CODINEPESCOLA
Nome	PPESSOA.NOME
Código Externo	PPESSOA.CODUSUARIO
Sexo	PPESSOA.SEXO
Nascimento	PPESSOA.DTNASCIMENTO
Turno	Matriz Aplicada (SHABILITACAOFILIAL.CODTURNO)
Segmento	De/Para de Segmento (de/para com o campo CODCURSO da Matriz Aplicada SHABILITACAOFILIAL)
Série	De/Para de Série (Habilitação) (de/para com o campo CODHABILITACAO da Matriz)
Turma	Turma da Matrícula no período letivo (SMATRICPL.CODTURMA => STURMACOMPL.TURMASESIEDUCACAO)
Senha	Obrigatória na inclusão
Status	Parâmetros de situação de matrícula
documento de identidade (RG, CNH, RNE ou passaporte);	**PPESSOA.CARTIDENTIDADE, PPESSOA.CARTMOTORISTA, PPESSOA.NROREGGERAL, PPESSOA.NPASSAPORTE,**
CPF	**PPESSOA.CPF**
código de matrícula	**SMATRICPL.RA**
Responsável, campos: Nome CPF Email Código Externo Senha	Caso o aluno seja menor de 18 anos e o segmento exija deve ser enviado. SALUNO.CODPESSOARACA => PPESSOA.NOME SALUNO.CODPESSOARACA => PPESSOA.CPF SALUNO.CODPESSOARACA => PPESSOA.EMAIL SALUNO.CODPESSOARACA => PPESSOA.SENHA Obrigatória na inclusão

Iniciativa da CNI - Confederação Nacional da Indústria

ANEXO V – TERMO DE COMPROMISSO DE SUBCONTRATAÇÃO

À COMISSÃO DE PROCESSO DE LICITAÇÃO
Referência: Pregão 03/2018.

Prezados Senhores:

Apresento através desta, os dados da empresa que será minha subcontratada especificamente no serviço de gestão do programa de saúde (item 5.1.5 do Termo de Referência), caso seja a vencedora desta licitação, nas condições e especificações constantes no Edital de Pregão 03/2018:

a) Razão Social: _____;
b) CNPJ (MF) nº: _____;
c) Inscrição Estadual nº: _____;
d) Endereço:_____;
e) Fone: _____ Fax: _____;
f) CEP: _____;
g) Cidade: _____ Estado:_____;
h)Representante (s) legal (is) com poderes para assinar instrumento de subcontratação:_____;
i) Qualificação (Cargo, RG, CPF):_____;

Tendo examinado e concordado com os termos e condições do Edital de Pregão 03/2018 a empresa (Razão social da subcontratada) DECLARA estar ciente e de acordo com a sua indicação pela empresa (razão social da Empresa Licitante), como subcontratada especificamente no serviço de gestão do programa de saúde (item 5.1.5 do Termo de Referência).

Nos termos do Edital de Pregão 03/2018, a empresa (Razão social da subcontratada) DECLARA que, se a empresa (razão social da Empresa Licitante), for a vencedora, ASSUMIRÁ o compromisso de executar os serviços de gestão do programa de saúde (item 5.1.5 do Termo de Referência).

Adicionalmente, segue(m) anexo(s) a este Termo contrato social e CNAE principal nº 6613-4/00 de modo a comprovar a autorização da empresa (Razão social da subcontratada) em operar perante o BACEN como emissora de cartão, Bandeira e Adquirente.

Cidade (UF), dia/mês/ano
NOMES E ASSINATURAS:

Empresa Licitante:
_____
Nome/ Assinatura (responsável legal - nome, cargo e assinatura)

Empresa subcontratada no serviço de gestão do programa de saúde:
_____
Nome/ Assinatura (responsável legal - nome, cargo e assinatura)

Iniciativa da CNI - Confederação Nacional da Indústria

ANEXO VI – POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

ANEXO VII – MODLEO DE GOVERNANÇA DE TI