

1. Objeto

Este Caderno de Especificações Técnicas tem como objeto, a contratação de uma empresa de consultoria técnica especializada em execução dos serviços de diagnóstico de conformidade da governança de dados pessoais, seja em suportes físicos e / ou digitais, visando à implementar práticas que irão conduzir à conformidade com a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18), para o Serviço Social do Comércio do Distrito Federal – SESC-AR/DF, conforme condições constantes deste Caderno de Especificações:

A prestação dos serviços será realizada, considerando os seguintes pilares:

- a. Promover a sensibilização e formação do pessoal implicado nas operações de tratamento de dados, conforme disposto na LGPD;
- b. Realizar análise de cenário, compreendendo o diagnóstico da atual situação do SESC-AR/DF perante à LGPD;
- c. Definir, em conjunto com o SESC-AR/DF, política de governança de dados, política de tratamento de dados pessoais, planejamento estratégico de governança de dados e propor definição da estrutura da unidade responsável pela gestão da proteção de dados no SESC-AR/DF;
- d. Elaborar projeto executivo que contemple as adequações nos processos, rotinas, sistemas e unidades em consonância com a política e com o plano estratégico de governança de dados; e
- e. Estabelecer o plano de métricas para monitoramento do desempenho do SESC-AR/DF em relação à adequação de seus processos, rotinas e sistemas à LGPD, contemplando, também, indicadores para monitoramento de avaliação da eficiência das políticas e estratégia criadas no âmbito do objeto do Contrato.

2. Localidades para aplicação do objeto

SESC Sede: SIA trecho 02 Lote 1130, CEP: 71.200-020, Brasília / DF, e posteriormente na nova Sede da empresa, situada no SIA (Brasília / DF).

3. Da vigência Contratual

A vigência do Contrato a ser firmado será de 12 (doze) meses, os quais poderão ser prorrogados por até 60 (sessenta) meses, nos termos da Resolução 1.252/2012 do Serviço Social do Comércio.

4. Justificativa de Contratação

Seguindo uma tendência mundial de proteção de dados que busca garantir a privacidade dos indivíduos, foi publicada no Diário Oficial da União, em 13 de agosto de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/18), tendo sua vigência, a partir de 14 de agosto de 2020.

As empresas nacionais terão que estar preparadas para as mudanças trazidas por essa legislação, uma vez que ali se encontram os requisitos que deverão ser observados pelos

estabelecimentos, quanto ao recolhimento, processamento e uso de dados pessoais em suas estruturas.

A norma em referência se aplica a pessoas físicas e jurídicas de direito público e privado, que venham a realizar qualquer tipo de tratamento de dados, bem como, pessoas físicas que tenham tido seus dados coletados.

A intenção do legislador foi de garantir a proteção aos dados pessoais obtidos, respeitando os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, dentre outros, que possam ser eventualmente violados pela má utilização dessas informações.

Com isso, deve-se estar atento às necessárias mudanças de cultura no dia a dia das empresas, pois, além dos cuidados que deverão ser dispendidos com relação aos dados obtidos de seus respectivos clientes e produtos, haverá também, a necessidade de se observar as questões internas das empresas, em especial, os dados de seus colaboradores, que também estão protegidos e merecem, por conta disso, um tratamento adequado à legislação.

Note-se que a intenção da lei é trazer para o contexto da utilização de dados pessoais, a transparência, para que os mesmos sejam utilizados com as finalidades informadas aos seus respectivos titulares, quando da sua coleta, limitando seu uso à essa finalidade pretendida.

Vale lembrar que a LGPD, ao criar uma regulamentação para o uso, proteção e transferência de dados pessoais, nos âmbitos privado e público, estabelece responsabilidades e penalidades para o uso indevido dessas informações, impondo multas que podem chegar até 2% (dois por cento) do faturamento global, limitadas à R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) por ocorrência.

A legislação em referência traz como definição de dados pessoais, aquelas informações que possam identificar ou tornar identificável uma pessoa natural, e com o tratamento dos dados, todas as operações realizadas desde a coleta, utilização, transmissão, processamento, arquivamento, entre outros.

Assim, toda e qualquer utilização de dados pessoais realizadas no território nacional estão sujeitas à LGPD, que torna obrigatório o consentimento expresso do indivíduo para que suas informações sejam utilizadas.

Neste ponto, cumpre esclarecer que o consentimento expresso deve ser feito por meio de livre manifestação do titular das informações, onde deverá constar, de forma inequívoca, sua anuência em permitir o tratamento de seus dados pessoais para determinada finalidade, não sendo permitidas autorizações genéricas.

Note-se que mesmo após a concessão da autorização, o titular terá direito às informações sobre o tratamento de seus dados, que deverão ser disponibilizadas pelos agentes de tratamento de forma clara, apontando qual a finalidade específica do tratamento; a duração do tratamento; a identificação do controlador; as informações de contato do controlador; as informações acerca do uso compartilhado de dados pelo controlador, com a respectiva finalidade; as responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento; os direitos do titular, dentre outros.

Com isso, o titular dos dados poderá acessá-los, solicitar sua alteração, correção ou exclusão, bem como, revogar o consentimento a qualquer momento, se for de seu interesse fazê-lo.

Por meio do trabalho a ser contratado, o Serviço Social do Comércio do Distrito Federal – SESC-AR/DF deseja iniciar os procedimentos de adequação à Lei, para que esteja apto, em tempo hábil, a atender todas as condicionalidades trazidas por ela, como aproveitar as oportunidades de negócio que daí surgirão.

A adaptação do SESC-AR/DF deverá ocorrer em etapas. Nesta primeira fase será realizada toda a análise para a preparação da implementação da governança da proteção de dados, incluindo o alinhamento conceitual dos colaboradores e o plano de implementação da governança.

Diante do exposto, resta claro que, quanto antes as adequações à LGPD forem implementadas pelas unidades, mais tempo terão para aprimorarem o seu programa de *compliance* digital, reduzindo, dessa forma, a possibilidade de infringirem à LGPD.

5. Benefícios Esperados

Fornecer a “expertise” na adoção de mecanismos e experiências para a implementação do Modelo de Governança Institucional aderente à LGPD, bem como, capacitar o corpo de empregados do SESC-AR/DF quanto à importância e uso correto das informações coletadas dos usuários e empregados, evitando prejuízos de imagem e financeiros à organização.

6. Especificação do Objeto

6.1. Análise de Cenário

6.1.1. Trata-se do diagnóstico para avaliação aprofundada do cenário situacional, bem como dos ambientes internos e externos do SESC-AR/DF, devendo conter no mínimo:

a. Workshop inicial para alinhamento de todos os envolvidos, de todas as áreas do SESC-AR/DF;

Entrega: Execução do workshop com lista de presença e material aplicado.

b. Realização de pesquisas e entrevistas presenciais, bem como, a análise da documentação interna do SESC-AR/DF;

Entrega: Relatório contendo o resultado das entrevistas presenciais e da análise da documentação interna do SESC-AR/DF.

6.2. Diagnóstico

6.2.1. Tem como objetivo constatar a atual situação do SESC-AR/DF perante a LGPD e identificar as adequações necessárias nos processos, rotinas, sistemas e unidades do SESC-AR/DF, devendo conter no mínimo:

a. Mapeamento e catalogação de dados pessoais

Entrega: Lista dos dados pessoais mantidos no SESC-AR/DF, em forma eletrônica e documental, no formato de planilha eletrônica que contenha todos os dados pessoais identificados.

A lista deve conter as seguintes informações, no mínimo: nome do dado, descrição, gestor da informação, sistema de origem e tipo de dado.

b. Mapeamento do ciclo de vida dos dados pessoais identificados

Entrega: Fluxogramas que traduzam o atual cenário do ciclo de vida (*lineage*) dos dados.

Devem contemplar a origem, os tratamentos realizados e os usuários/sistemas que realizam tais tratamentos para cada dado pessoal identificado na catalogação.

Caso o fluxo seja o mesmo para mais de um dado pessoal, pode haver agrupamento de objetos em um mesmo diagrama.

c. Cenário de Compliance

Entrega: Relatório de diagnóstico do grau de aderência dos processos do SESC-AR/DF em relação aos requisitos da LGPD, nas versões sintética/executiva e analítica.

O documento deve conter a classificação do nível de risco (baixo, médio ou alto) dos pontos críticos de atenção, identificados em relação às sanções a que o SESC-AR/DF está sujeito.

O cenário de *compliance* deverá produzir nova edição, de igual teor e forma, a cada marco atingido no cumprimento do projeto executivo, com a finalidade de acompanhar a evolução do grau de aderência do SESC-AR/DF em relação à Lei.

6.3. Políticas e Planejamento Estratégico

- 6.3.1. Trata-se da elaboração de propostas de políticas e de estratégia, que definirão o escopo de atuação das ações de governança de dados no SESC-AR/DF, bem como a análise e proposta de estrutura da área responsável pela proteção dos dados da entidade, nos termos da LGPD e resoluções a serem definidas por agência competente devendo conter no mínimo:

a. Política de Governança de Dados

Entrega: Documento, no formato adotado pelo SESC-AR/DF para definição de políticas, contendo objetivo, princípios, diretrizes e indicadores de efetividade, além da definição de responsabilidades acerca do exercício de governança de dados.

b. Política de Tratamento de dados pessoais

Entrega: Conjunto de princípios e diretrizes a serem observados nos processos do SESC-AR/DF, com a finalidade de viabilizar o mapeamento dos tratamentos realizados sobre dados pessoais, bem como mitigar o risco operacional pertinente, inclusive fora do escopo previsto na LGPD.

c. Planejamento Estratégico de Governança de Dados

Entrega: Documento de apresentação em formato de texto, contendo o mapa estratégico a que se refere o escopo e a abordagem das ações de governança de dados a serem desempenhadas pelo SESC-AR/DF.

Infográfico que identifique a visão, os valores e os objetivos empresariais, bem como os princípios e diretrizes dispostos na Política de Governança de Dados e no atual Planejamento Estratégico do SESC-AR/DF.

d. Estrutura da área responsável pela gestão da proteção de dados

Entrega: Proposta de organograma, contemplando mandatos, dimensão e capacidade técnica para a criação de uma unidade responsável exclusivamente pela gestão da proteção dos dados do SESC-AR/DF.

6.4. Projeto Executivo

6.4.1. A partir do resultado do diagnóstico e benchmarking, e das políticas e plano estratégico desenvolvidos nas etapas anteriores, será elaborado, em conjunto com o SESC-AR/DF, projeto executivo com as ações a serem desenvolvidas, necessárias à adequação do SESC-AR/DF aos requisitos da LGPD.

6.4.2. O projeto executivo deve contemplar no mínimo o escopo, o cronograma e os recursos necessários para seu cumprimento e marcos do projeto, além da definição das áreas responsáveis.

6.4.3. As ações contidas no projeto executivo devem contemplar, no mínimo:

a. Módulo de registro e gestão de consentimentos e outras hipóteses de tratamento

Entrega: Especificação das regras de negócio que subsidiarão a solicitação da demanda perante à área de tecnologia do SESC-AR/DF responsável pela implementação do módulo, que será integrado ao Sistema de Cadastro de Clientes da entidade.

b. Módulo de proteção e rastreabilidade de tratamento dos dados pessoais

Entrega: Redação das regras de negócio, do módulo de gestão de tratamento de dados, que deve se comunicar com o módulo de gestão de consentimentos e outras hipóteses legais de tratamento de dados, e contemplar a demonstração de legalidade do processamento.

c. Meios/Canais para que os titulares exerçam seus direitos

Entrega: Descritivo de requisitos de negócio para subsidiar abertura de demanda, à área de TI do SESC-AR/DF, responsável pela criação e implementação dos meios (canais) para que os titulares dos dados exerçam seus direitos.

d. Módulo de Mensageria

Entrega: Especificação das regras de negócio para o módulo de gestão de notificações, como por exemplo o vazamento de dados, bem como dos modelos de documentos a serem produzidos.

e. Plano de Comunicação

Entrega: Definição, em conjunto com o SESC-AR/DF, de plano de comunicação interno e externo a ser adotado pela unidade responsável pelo papel de proteção de dados na empresa.

f. Plano de Acultramento

Entrega: Definição de plano de gestão de mudança que inclua comunicação, sensibilização e capacitação dos empregados e colaboradores, inclusive com produção de curso no início e encerramento do projeto.

g. Demais requisitos englobados pela LGPD

Entrega: Definição e implementação, em conjunto com o SESC-AR/DF, de itens a serem implementados em políticas, normas, processos e sistemas para o cumprimento dos demais requisitos previstos na LGPD.

6.5. Plano de Métricas

6.5.1. O plano de mensuração de resultados deve conter os itens a seguir, de forma hierárquica e sequencial:

6.5.1.1. Objetivos Estratégicos vinculados;

6.5.1.2. Métricas de avaliação de sucesso das Políticas e Estratégias aprovadas no escopo do Contrato; e

6.5.1.3. Avaliação de cenário no qual as ações e o projeto se inserem após sua implementação, com objetivo de estabelecer parâmetros de comparabilidade de resultados, e definir o conceito de sucesso de cada ponto de planejamento.

6.5.1.3.1. A partir da disponibilidade de dados para comparação, tal avaliação de cenário pode ser realizada na perspectiva de:

a. Histórico de resultado, por comparativo com mensurações de projetos similares no passado; ou

b. Comparação interna, utilizando projetos equivalentes, a partir da validação do SESC-AR/DF, cujas ações sejam similares.

6.5.1.3.1.1. Caso não exista a possibilidade de análise de cenário avaliada pelo SESC-AR/DF, parâmetros de sucesso podem ser traçados para esta finalidade;

6.5.1.4. Indicadores de performance: a partir das métricas selecionadas para cada ação, e da avaliação de cenário, construção de indicadores de performance que traduzam o sucesso de cada ação.

6.6. A capacitação da equipe gestora da CONTRATANTE para os perfis:

6.6.1. Encarregado de Dados (DPO - Data Protection Officer);

6.6.1.1. Entrega: Curso para até 10 (dez) pessoas, com lista de lista de presença e material aplicado, com carga horária mínima de 24 horas.

6.7. A contratada deverá produzir o relatório final de cada entrega em duas vias impressas, encadernadas e assinadas pelos responsáveis, com sumário, resumo executivo e índice remissivo, mantendo a coerência e organização entre os volumes, além de disponibilizar todo o material em meio digital, usando dispositivo portátil, em arquivos editáveis nos softwares homologados pelo SESC-AR/DF, com a devida indicação do conteúdo.

6.8. O idioma oficial de todo trabalho desenvolvido é o português (Brasil), inclusive para documento de qualificação da Empresa de Consultoria.

7. Cronograma de Execução

7.1. Cronograma de execução em conformidade com os objetivos e entregas previstas no item 5 acima.

ID	Fase	Ação	Etapas	Entregáveis	Prazo estimado (em dias úteis)	Percentual de pagamento
1	Análise de cenário	A1	Workshop inicial para alinhamento de todos os envolvidos, de todas as áreas do SESC-AR/DF	Execução do workshop com lista de presença e material aplicado	1	2%
		A2	Realização de pesquisas e entrevistas presenciais e da análise de documentação interna do SESC-AR/DF	Relatório contendo o resultado das entrevistas presenciais e da análise da documentação interna do SESC-AR/DF.	5	5%
2	Diagnóstico	A3	Mapeamento e catalogação de dados pessoais	Lista dos dados pessoais mantidos no SESC-AR/DF, em forma eletrônica e documental, no formato de planilha eletrônica que contenha todos os dados pessoais identificados	8	7%
		A4	Mapeamento do ciclo de vida dos dados pessoais identificados	Documento contendo os fluxogramas que traduzam o atual cenário do ciclo de vida (lineage) dos dados	11	8%

ID	Fase	Ação	Etapa	Entregáveis	Prazo estimado (em dias úteis)	Percentual de pagamento
		A5	Cenário de Compliance	Relatório de diagnóstico do grau de aderência dos processos do SESC-AR/DF em relação aos requisitos da LGPD, nas versões sintética/executiva e analítica	11	8%
3	Políticas e Planejamento Estratégico	A6	Política de Governança de Dados	Documento, no formato adotado pelo SESC-AR/DF para definição de políticas, contendo objetivo, princípios, diretrizes e indicadores de efetividade, além da definição de responsabilidades acerca do exercício de governança de dados	5	5%
		A7	Política de Tratamento de dados pessoais	Conjunto de princípios e diretrizes a serem observados nos processos do SESC-AR/DF, com a finalidade de viabilizar o mapeamento dos tratamentos realizados sobre dados pessoais, bem como mitigar o risco operacional pertinente, inclusive fora do escopo previsto na LGPD	5	5%
		A8	Planejamento Estratégico de Governança de Dados	Documento de apresentação em formato de texto, contendo o mapa estratégico a que se refere o escopo e a abordagem das	5	5%

ID	Fase	Ação	Etapa	Entregáveis	Prazo estimado (em dias úteis)	Percentual de pagamento
4	Projeto Executivo			ações de governança de dados a serem desempenhadas pelo SESC-AR/DF		
		A9	Estrutura da área responsável pela gestão da proteção de dados	Documento contendo a proposta de organograma, contemplando mandatos, dimensão e capacidade técnica para a criação de uma unidade responsável exclusivamente pela gestão da proteção dos dados do SESC-AR/DF	11	8%
		A10	Módulo de registro e gestão de consentimentos e outras hipóteses de tratamento	Documento contendo a especificação, das regras de negócio que subsidiarão a solicitação demanda perante a área de tecnologia do SESC-AR/DF, responsável pela implementação do módulo, que será integrado ao Sistema de Cadastro de Clientes da entidade	5	5%
		A11	Módulo de proteção e rastreabilidade de tratamento dos dados pessoais	Redação das regras de negócio do módulo de gestão de tratamento de dados, que deve se comunicar com o módulo de gestão de consentimentos e outras hipóteses legais de tratamento de	5	5%

ID	Fase	Ação	Etapa	Entregáveis	Prazo estimado (em dias úteis)	Percentual de pagamento
				dados, e contemplar a demonstração de legalidade do processamento.		
		A12	Meios/Canais para que os titulares exerçam seus direitos	Descritivo de requisitos de negócio para subsidiar abertura de demanda, à área de TI do SESC-AR/DF, responsável pela criação e implementação dos meios (canais) para que os titulares dos dados exerçam seus direitos	4	2%
		A13	Módulo de Mensageria e notificações	Especificação das regras de negócio para o módulo de gestão de notificações, como por exemplo o vazamento de dados, bem como dos modelos de documentos a serem produzidos.	4	3%
		A14	Plano de Comunicação	Definição, em conjunto com o SESC-AR/DF, de plano de comunicação interno e externo a ser adotado pela unidade responsável pelo papel de proteção de dados.	4	3%
		A15	Plano de Capacitação	Definição do plano de gestão de mudança que inclua comunicação, sensibilização e capacitação dos empregados e colaboradores,	4	3%

ID	Fase	Ação	Etapa	Entregáveis	Prazo estimado (em dias úteis)	Percentual de pagamento
4				inclusive com produção de curso no início e encerramento do projeto		
		A16	Demais requisitos englobados pela LGPD	Definição e implementação, em conjunto com o SESC-AR/DF, de itens a serem implementados em políticas, normas, processos e sistemas do SESC-AR/DF para o cumprimento dos demais requisitos previstos na LGPD	11	10%
	Plano de Métricas	A17	Plano de Métricas	Documento contendo os objetivos Estratégicos vinculados	4	2%
		A18	Plano de Métricas	Documento contendo as métricas de avaliação de sucesso das Políticas e Estratégias aprovadas no escopo desse contrato	4	2%
		A19	Plano de Métricas	Documento contendo a avaliação de cenário no qual as ações e o projeto se inserem após sua implementação, com objetivo de estabelecer parâmetros de comparabilidade de resultados e definir o conceito de sucesso de cada	3	2%

ID	Fase	Ação	Etapa	Entregáveis	Prazo estimado (em dias úteis)	Percentual de pagamento
5				ponto de planejamento		
		A20	Plano de Métricas	Documento contendo os Indicadores de performance: a partir das métricas selecionadas para cada ação e da avaliação de cenário, construção de indicadores de performance que traduzam o sucesso de cada ação	5	2%
	Encerrament o	A21	Workshop final para alinhamento de todos os envolvidos, de todas as áreas do SESC-AR/DF	Execução do workshop final, apresentando o resultado do trabalho e o impacto das novas políticas, com lista de presença e material aplicado.	1	2%
		A22	Capacitação da equipe gestora	Execução de treinamento para Encarregado de Dados	3	6%

8. Papeis e Responsabilidades da CONTRATANTE e CONTRATADA

8.1. O trabalho de consultoria será acompanhado pelo SESC-AR/DF e pela Empresa Contratada, atuando em três níveis de governança que deverão ser compatíveis:

Tabela 1 – Acompanhamento do trabalho da Consultoria pelo SESC-AR/DF e pela Empresa Contratada

Nível da governança	Responsabilidades
Grupo Tático – formado por equipe com conhecimento técnico	Acompanhar o andamento dos trabalhos; Buscar e fornecer informações; Emitir pareceres sobre o conteúdo produzido, podendo solicitar esclarecimentos ou adequações de conteúdo

Grupo de Gestão – formado por grupo multidisciplinar de gestores	Analisar e validar o material produzido; Solicitar esclarecimentos ou adequações de conteúdo adicionais; Solicitar mudanças de escopo ou cronograma;
Grupo Estratégico – formado por grupo multidisciplinar de Diretores	Aceitação e recebimento dos produtos e autorização de desembolso

9. Qualificação Técnica

9.1. A qualificação técnica será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

9.1.1. Atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) ter a empresa contratada executado serviços de Consultoria pertinentes e compatíveis em características com o objeto deste contrato e ainda:

9.2. Para fins de compatibilidade, serão considerados atestados que comprovem ter o licitante executado serviço de consultoria estratégica em âmbito nacional ou internacional na execução de consultoria e implantação da LGPD ou similar, em instituições de porte similar ao SESC-AR/DF.

9.2.1. O(s) atestado(s)/ certidão(ões) / declaração(ões) devem ser apresentados contendo a identificação do signatário e da pessoa jurídica emitente, indicando as características das atividades executadas ou em execução pela licitante.

9.2.2. Os documentos, quando escritos em língua estrangeira, deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado, devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

9.2.2.1. Para os documentos públicos estrangeiros não se aplica a exigência de legalização consular, ou seja, o reconhecimento de assinatura ou autenticação pela autoridade consular ou diplomática, sendo exigida tão-somente a aposição de Apostila que consiste em anotação, selo ou carimbo dado pela autoridade competente do país de onde o documento é originário, nos termos do Decreto nº 8.660, de 29 de Janeiro de 2016.

9.3. A empresa LICITANTE deverá comprovar que possui, pelo menos, 03 (três) membros da sua equipe com atuação comprovada em trabalhos de implementação ou que possua formação em legislação de proteção de dados pessoais.

9.4. A empresa LICITANTE deverá comprovar que possui atuação comprovada em treinamento e/ou capacitação para formação em proteção de dados pessoais, conforme requerido no item 5.6.

10. Requisitos de Negócio

- 10.1. Os serviços deverão ocorrer majoritariamente nas dependências do CONTRATANTE. Entretanto, caso seja de interesse do CONTRATANTE, algumas atividades inerentes a estes serviços poderão ser realizadas em local a ser designado e acordado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA;
- 10.2. Quando a prestação dos serviços ocorrer nas instalações do CONTRATANTE, será de responsabilidade do SESC-AR/DF a disponibilização de todos os insumos necessários para prestação de serviços, dentre eles: espaço físico, mobiliário, estação de trabalho, rede elétrica e acesso à rede corporativa do CONTRATANTE;
- 10.3. Os serviços serão prestados em horário normal de trabalho, ou seja, dias úteis entre às 08h30 e às 17h30. O período diário de trabalho é de 08(oito) horas com intervalo para almoço;
- 10.4. A equipe de empregados designada pelo SESC-AR/DF, prestará apoio na comunicação interna, bem como no entendimento de processos e normas internas, de forma a auxiliar a consultoria.

11. Requisitos Técnicos para a Prestação dos Serviços

- 11.1. A prestação do serviço deverá ser executada por profissionais com conhecimentos e experiências em proteção de dados pessoais;
- 11.2. Os consultores da CONTRATADA, que executarão os trabalhos, deverão possuir formações em temas correlacionados aos listados no subitem 6.1, a ser comprovada por meio da apresentação de certificado de pós-graduação lato sensu e/ou stricto sensu ou experiência mínima de 5 anos na área devidamente comprovada;
- 11.3. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em temas correlacionados a proteção de dados e segurança da informação;
- 11.4. Possuir certificação nacional ou internacional de proteção geral de dados;
- 11.5. Os requisitos relativos a cada demanda objeto da contratação, serão discutidos e determinados no momento de sua solicitação, por meio de Ordem de Serviço (OS) específica;
- 11.6. Os volumes estimados para a prestação de todos os serviços a serem contratados, independentemente do item, serão contratados SOB DEMANDA, sem garantia de um consumo mínimo ao longo dos meses, sendo responsabilidade exclusiva da CONTRATADA se estruturar adequada e tempestivamente para a execução dos serviços solicitados pelo CONTRATANTE;
- 11.7. De acordo com as características de cada demanda, poderá, excepcionalmente, haver exceção nos requisitos e recomendações listados neste documento. Nestes casos, estas exceções serão discutidas e determinadas quando da efetivação da demanda, por meio da Ordem de Serviço específica;
- 11.8. Atividades e/ou demandas por ventura realizadas, que não tiverem sido previstas em Ordem de Serviço, não serão reconhecidas e conseqüentemente não serão pagas;

- 11.9. A CONTRATANTE lança a faculdade para a CONTRATADA utilizar metodologia própria, adaptada à realidade do SESC-AR/DF, ou na ausência de metodologia própria ou por opção, faça uso de diretrizes adotadas pela Assessoria de Tecnologia da Informação – ASTI;
- 11.10. Quando os serviços estiverem sendo realizados nas dependências do CONTRATANTE, os profissionais da CONTRATADA sempre exercerão suas atribuições com acompanhamento e orientação do PREPOSTO, responsável pela condução e realização dos serviços contratados.

12. Requisitos de Segurança

- 12.1. Todos os dados e informações levantados durante a realização do serviço serão de propriedade do CONTRATANTE, devendo a ele serem entregues ao final do trabalho;
- 12.2. A empresa não poderá revelar a qualquer pessoa, governo e/ou outra entidade externa ao SESC-AR/DF, quaisquer informações gerais e/ou particulares reveladas ao trabalho que desenvolverá, inclusive após o término da vigência do contrato, visando à manutenção da integridade e confidencialidade das informações a que tiver acesso, as quais serão objeto de assinatura de Termo de Confidencialidade.
- 12.3. É vedada a utilização das informações para outra finalidade que não a prevista contratualmente, com previsão de aplicação das sanções legais em caso de inobservância do acordo.
- 12.4. Os produtos produzidos no âmbito desta contratação de consultoria são de propriedade do SESC-AR/DF, ficando a ela reservados os direitos autorais, na forma prevista na legislação vigente.
- 12.5. Os profissionais da CONTRATADA que atuarão na implantação e nos demais serviços previstos, receberão acesso privativo e individualizado, não podendo repassá-los a terceiros;
- 12.6. Deverá ser observada a Política de Segurança da Informação do SESC-AR/DF;
- 12.7. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, scripts, código-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgá-los ou reproduzi-los, sob pena de lei;
- 12.8. Os profissionais da CONTRATADA, quando alocados no CONTRATANTE, deverão assinar o Termo de Sigilo de Informações e Termo de Ciência, comprometendo-se a não divulgar quaisquer informações tratadas nas dependências do CONTRATANTE, acerca do desenvolvimento dos trabalhos. A falta ou recusa de assinatura desse documento ensejará a aplicação da sanção cabível;
- 12.9. Os profissionais da CONTRATADA que atuarão na implantação e nos demais serviços previstos, receberão acesso privativo e individualizado, não podendo repassá-los a terceiros;
- 12.10. A CONTRATADA obriga-se a dar ciência ao SESC-AR/DF, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

- 12.11. A CONTRATADA deverá assinar o termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, com relação às informações obtidas em decorrência da prestação dos serviços;
- 12.12. São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação:
- 12.12.1. Obedecer aos critérios, padrões, políticas, normas e procedimentos operacionais adotados ou que venham a ser adotados pelo CONTRATANTE;
 - 12.12.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade cível, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido;
 - 12.12.3. A CONTRATADA, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante, assinará o Termo de Sigilo em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação;
 - 12.12.4. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE;
 - 12.12.5. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
 - 12.12.6. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE;
 - 12.12.7. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas a prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos, configurações de equipamentos, softwares, políticas e quaisquer informações obtidas pela CONTRATADA em função da prestação dos serviços;
 - 12.12.8. Não efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros, etc., sem a anuência expressa do CONTRATANTE;
 - 12.12.9. Executar todos os testes de segurança necessários e definidos, conforme as boas práticas;
 - 12.12.10. Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.
 - 12.12.11. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:
 - 12.12.11.1. À política de segurança adotada pelo CONTRATANTE, e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

- 12.12.11.2. Ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;
- 12.12.11.3. Ao processo de implementação, no ambiente do CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação.
- 12.13. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelos atos de seus profissionais, quando estes estiverem prestando serviço nas dependências do CONTRATANTE.
- 12.14. Os Dados e as informações obtidos não poderão ser utilizados pela CONTRATADA, bem como pelos técnicos alocados no Contrato, sem prévia e formal autorização por parte da CONTRATANTE.
- 12.15. Toda a documentação gerada na prestação dos serviços (relatórios, dados, informações), na forma impressa ou em meio digital é de inteira e exclusiva propriedade do CONTRATANTE, devendo ser mantido o sigilo sobre as mesmas. Direito insculpido no art. 87, da Lei nº 9.610/98 que, altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

“Art. 87. O titular do direito patrimonial sobre uma base de dados terá o direito exclusivo, a respeito da forma de expressão da estrutura da referida base, de autorizar ou proibir:

I - sua reprodução total ou parcial, por qualquer meio ou processo;

II - sua tradução, adaptação, reordenação ou qualquer outra modificação;

III - a distribuição do original ou cópias da base de dados ou a sua comunicação ao público;

IV - a reprodução, distribuição ou comunicação ao público dos resultados das operações mencionadas no inciso II deste artigo.”

13. Metodologia de Avaliação da Qualidade

- 13.1. Todos os produtos entregues pela CONTRATADA, incluindo os artefatos solicitados, estarão sujeitos à avaliação e controle de qualidade executados pelo SESC-AR/DF ou por empresa designada para esse fim;
- 13.2. O controle de qualidade será executado com base nos parâmetros definidos nos ANMS, neste Caderno de Especificações Técnicas;
- 13.3. A homologação do SESC-AR/DF e aceite definitivo dos serviços prestados estão condicionados ao atendimento dos seguintes critérios de aceitação:
- 13.3.1. Entregar os requisitos atualizados na forma definida pelo SESC-AR/DF;
- 13.3.2. Todas as entregas devem estar publicadas no repositório do SESC-AR/DF;
- 13.4. Após a execução dos serviços pela CONTRATADA, a equipe técnica do SESC-AR/DF, ou empresa contratada especificamente para esse fim, verificará se o produto entregue atende ao solicitado, devendo a CONTRATADA corrigir os defeitos ou vícios;

- 13.5. Os artefatos entregues deverão obedecer aos modelos e padrões definidos pela ASTI;
- 13.6. Os prazos estabelecidos para conclusão dos serviços não serão alterados em função das devoluções por problemas de qualidade, descontando-se tão somente o tempo gasto pelo SESC-AR/DF para análise dos produtos.

14. Critérios de aceitação do serviço – ANMS - Acordo de Nível Mínimo de Serviço

- 14.1. O Acordo de Níveis de Serviço define critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar os desempenhos relacionados com os serviços contratados, conforme apresentado mais adiante. Neles encontram-se definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.

- 14.1.1. A instituição e o estabelecimento dos parâmetros de níveis de serviços encontram respaldo e assento no Tribunal de Contas da União, como transcrevemos a seguir:

“prestação de um bom serviço para os cidadãos é, em última instância, o negócio de toda Instituição pública. A definição do que é um “bom serviço”, sintonizando as expectativas dos clientes com a oferta, é exatamente o que constitui um acordo de nível de serviço (SLA, sigla do inglês Service Level Agreement). No caso de um acordo de nível de serviço de TI é definida a qualidade dos serviços de TI em função das necessidades da organização, quantificadas e especificadas para cada serviço. Assim, a disponibilidade da infra-estrutura de rede, o desempenho dos sistemas, o tempo de solução de problemas e outros dados semelhantes costumam constituir indicadores dos documentos de acordos de níveis de serviço, e devem ser adequadamente verificados e tratados quando detectadas falhas, de modo a atender às necessidades do negócio. Sem a definição de tais indicadores, fica difícil responder à questão: “os serviços de TI da minha organização estão adequados às necessidades do negócio?”. Igualmente, fica difícil priorizar investimentos e ações na área de TI sem saber onde o desempenho está mais próximo ao limite do esperado ou é mais crítico para o negócio.

Um aspecto particularmente importante é a gestão de níveis de serviço também para serviços contratados. A especificação formal de tais indicadores pode ser o principal Instrumento dos gestores para garantir o cumprimento dos contratos de TI e possibilitar a aplicação de penalidades em casos de não-atendimento. A necessidade de acordo prévio e de mensuração da qualidade de serviços de TI é citada, inclusive, em trechos de Acórdãos do TCU, como o Acórdão no 2.172/2005-TCU-Plenário14 e o Acórdão no 786/2006-TCU-Plenário15. O termo “acordo de nível de serviço” para contratos de TI também já é conhecido do TCU, e foi mencionado no Acórdão no 1.878/2005-TCU-Plenário. A gestão de acordos de níveis de serviço é o principal Instrumento de negociação de qualidade de serviço entre as gerências de TI e os seus clientes. A sua ausência em 89% dos pesquisados é um indício de que as áreas de TI desses órgãos/entidades ainda estão distantes dos seus usuários e não negociam adequadamente com eles sobre a qualidade dos seus serviços. As consequências mais prováveis para tal cenário são clientes insatisfeitos e investimentos inadequados. Além

*disso, 74% dos pesquisados informaram que não executam a gestão de níveis de serviço dos serviços contratados, ou seja, mesmo quando o órgão/entidade é cliente e não fornecedor, não há preocupação com a avaliação e o controle dos resultados. Assim, como em última instância um serviço contratado pela área de TI visa atender à necessidade dos seus clientes, a ausência da gestão externa tem as mesmas consequências da ausência da gestão interna dos níveis de serviço. (FONTE: **Sumários Executivos - Levantamento acerca da Governança de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal; Relator Ministro Guilherme Palmeira; Brasília, Brasil 2008, pág. 23-24).***

- 14.2. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA, serão adotados Acordo de Nível Mínimo de Serviço - ANMS;
- 14.3. Os Indicadores devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços;
- 14.4. Eventualmente, poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nestes casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente a CONTRATANTE, informando os motivos deste impedimento e, caso aceito, o atraso não será considerado na apuração do nível de serviço;
- 14.5. A apuração dos Indicadores de Nível de Serviço será, a princípio, mensal, podendo ser adequada de acordo com o prazo previamente acordado na Ordem de Serviço. Se dará mediante à análise dos resultados na execução dos serviços e poderá resultar em glosas caso a CONTRATADA não cumpra com o seu compromisso de qualidade, produtividade e pontualidade na entrega das demandas;
- 14.6. Durante o período de execução do contrato, os serviços estarão sendo avaliados, quanto ao atendimento dos índices estabelecidos, que poderão ser revistos e sofrer adequações e aprimoramentos ao longo do tempo;
- 14.7. A entrega parcial, em atraso ou em desacordo, quando de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, com o definido pelo SESC-AR/DF no presente Caderno de Especificações Técnicas, em qualquer das etapas estipuladas neste documento, sujeita a CONTRATADA à multa de 0,5% (meio por cento) ao dia sobre o valor da respectiva entrega, limitado à incidência de 5 ocorrências;
- 14.8. Após a 5ª ocorrência, poderá ser configurada a inexecução total do contrato, sujeitando-se às demais sanções cabíveis e rescisão contratual, conforme descrita no Edital.
- 14.9. Para aplicação das penalidades, fica assegurado e garantido o direito de defesa prévia em regular processo administrativo, a ser instaurado para apuração das faltas e falhas a partir dos critérios estabelecidos no Edital.

15. Vistoria Técnica

- 15.1. As empresas licitantes poderão promover vistoria nas instalações do CONTRATANTE, examinando-as em sua totalidade, tomando ciência de suas

características, no endereço onde serão realizados os serviços, a fim de verificar as condições locais;

- 15.2. Será emitido o Termo de Vistoria, pelo Chefe da Assessoria de Tecnologia da Informação - ASTI, de que um representante da empresa licitante VISTORIOU os locais que dizem respeito aos serviços, minuciosamente, para tomar conhecimento das reais condições de execução, e para efetuar as medições e conferências que se fizerem necessárias para a correta elaboração da proposta, não se admitindo, sob nenhuma hipótese, alegações posteriores de desconhecimento de situação existente, peculiaridades dos serviços ou das instalações;
- 15.3. A vistoria poderá ser agendada junto à Assessoria de Tecnologia da Informação – ASTI do SESC-AR/DF pelo telefone: (61) 3218-9140;
- 15.4. Todas as dúvidas ou questionamento acerca das especificações ou que venham a existir durante a vistoria, deverão ser encaminhadas formalmente à Comissão Permanente de Licitação;
- 15.5. Os interessados poderão realizar a vistoria em até 1 (um) dia útil antes da data de abertura do processo licitatório, desde que haja prévio agendamento.

Elaborado por,

Assessoria de Tecnologia da Informação - ASTI