

**ANEXO I**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

1.1. Credenciamento de empresas para a prestação de serviços de intermediação direta de transporte de passageiros, deslocamento de usuários autorizados a serviço da CELESC, a Celesc Distribuição, a Celesc Geração e a Celesc Holding, por meio de aplicativo que permita acesso à solicitação de transporte terrestre “sob demanda”, de caráter não exclusivo, e/ou outro serviço prestado por prestadores de serviços independentes, onde os credenciados deverão observar o Regulamento de Licitações e Contratos da Celesc, e suas alterações, disponíveis no Portal de Licitações da Celesc.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Credenciamento de empresas de transporte de passageiros por aplicativo	Aplicativo para solicitação de transporte para passageiros	1 Aplicativo por empresa credenciada

1.2. Os serviços são compostos pelas seguintes etapas e prazos:

ETAPAS	MÊS 1/ ANO 1	MÊS 2/ ANO 1	MÊS 3/ ANO 1	MÊS 4/ ANO 1	MÊS 5/ ANO 1	MÊS 6/ ANO 1
1. Início da prestação dos serviços						
Valor mensal (%)	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%
Valor acumulado (%)	8,33%	16,66%	24,99%	33,32%	41,65%	49,98%

ETAPAS	MÊS 7/ ANO 1	MÊS 8/ ANO 1	MÊS 9/ ANO 1	MÊS 10/ ANO 1	MÊS 11/ ANO 1	MÊS 12/ ANO 1
1. Início da prestação dos serviços						
Valor mensal (%)	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%
Valor acumulado (%)	58,31%	66,64%	74,97%	83,30%	91,63%	100%

1.3. Pagamentos:

a) O pagamento será mensal mediante à apresentação pela CONTRATADA da Nota Fiscal/Fatura e dos demais documentos exigidos no Termo de adesão ao credenciamento pela CELESC.

**2. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO E ENTREGA**

2.1. A empresa credenciada deverá atender pelo menos um dos municípios das 16 (dezesseis) Agências Regionais da CELESC. Essa cobertura deve permitir que o serviço de transporte esteja disponível em toda a área de abrangência dos municípios em que as Agências Regionais da CELESC estão situadas, garantindo agilidade e suporte logístico eficiente pelo menos nesses municípios, de acordo com as demandas das regionais.

2.1.1. Os municípios das Agências Regionais da CELESC são:

a) Blumenau;

b) Chapecó;

Aprovado

Aprovado

- c) Criciúma;
- d) Concórdia;
- e) Florianópolis;
- f) Itajaí;
- g) Jaraguá do Sul;
- h) Joaçaba;
- i) Joinville;
- j) Lages;
- k) Mafra;
- l) Rio do Sul;
- m) São Bento do Sul;
- n) São Miguel do Oeste;
- o) Tubarão;
- p) Videira.

## 2.2. DISPONIBILIZAÇÃO DE PLATAFORMA

2.2.1. O sistema deverá disponibilizar via plataforma web relatório com, no mínimo, os seguintes dados sobre a corrida:

- a) Nome Completo e e-mail do passageiro;
- b) Data;
- c) Local e horário do embarque contendo a cidade;
- d) Local e horário do desembarque contendo a cidade;
- e) Distância percorrida;
- f) Duração da corrida;
- g) Dados contábeis;
- h) Valor tarifa base;
- i) Valor pedágio;
- j) Valor total;
- k) Justificativa da corrida;

**Aprovado**

**Aprovado**

l) Categoria da solicitação;

m) Dados do veículo;

n) Nome motorista;

o) Mapa trajeto.

p) Identificação da viagem;

#### 2.2.2. FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA E APLICATIVO

2.2.2.1. A Credenciada deverá dispor de plataforma que contemple minimamente os seguintes requisitos:

a) Plataforma web para gestão dos passageiros autorizados a utilizar o serviço corporativo em tempo real.

2.2.2.2. Deverá permitir parametrização de usuários com diferentes níveis de acesso, conforme a seguir:

a) Perfil gestor/administrador: acesso ilimitado a plataforma de gestão, com permissão para reenvio de senha, cadastro de passageiro, bloqueio de usuários, relatórios, dentre outros;

b) Perfil Usuário: acesso para solicitar corridas apenas para o usuário logado;

c) Acesso solicitante: poderá solicitar corridas para outros usuários.

2.2.2.3. O aplicativo deverá disponibilizar os seguintes campos obrigatórios de preenchimento do usuário/passageiro:

a) Origem: Busca automática do mapa,

b) Destino: Busca automática do mapa

c) Empresa

d) Dados contábeis

e) Motivo da corrida (Justificativa), possibilidade de justificativas já predeterminadas no sistema/app

2.2.2.4. Disponibilizar relatórios para gerenciamento das corridas, com as seguintes informações: Empresa, ID corrida, dados contábeis e justificativa da corrida, data, nome do passageiro, hora início, hora término, origem, destino, tarifa da corrida, cidade, km rodado e todo o histórico desde o início do atendimento;

2.2.2.5. Todo relatório emitido pelo sistema deverá permitir a sua visualização em tela e exportação para arquivo XLS/XLSX de forma que permita o usuário realizar filtros e ordenação sem a necessidade de reformatação do arquivo, ou seja, em formato de tabela. Controle orçamentário de despesas por dados contábeis;

2.2.2.6. O usuário deverá ter acesso ao seu histórico de utilização através do aplicativo e/ou plataforma web;

2.2.2.7. Possuir mecanismo de recuperação de senha pelo próprio usuário através de mecanismo de envio de e-mail para o usuário com opção de “redefinir senha”. Não é possível redefinir a senha através do aplicativo, sem a confirmação via e-mail.

2.2.2.8. As corridas deverão ser monitoradas via GPS e disponibilizadas online para consulta (em tempo real) por meio de sistema WEB que armazenará os relatórios e o painel de gestão;

2.2.2.9. O sistema deve ser compatível com os seguintes navegadores: GOOGLE CHROME (versão 100 ou superior), MOZILLA FIREFOX (versão 99 ou superior), MICROSOFT EDGE (versão 100 ou superior) e sistema operacional Windows 10 e/ou superior;

**Aprovado**

**Aprovado**

2.2.2.10. Utilizar criptografia na transmissão de todas as informações sensíveis. Isto deve incluir TLS 1.23 ou superior e AES GCM de, ao menos, 128 bits para proteger a transmissão e deve ser complementado com criptografia de arquivos que contém dados sensíveis.

2.2.2.11. Todos os componentes de software e infraestrutura utilizados na aplicação deverão estar em versões “de linha”, suportados por seus respectivos fabricantes. Não poderão ser utilizados versões de sistemas operacionais, linguagens de programação ou frameworks com fim de vida ultrapassado;

2.2.2.12. É necessário que o sistema possua funcionalidades de integração com outros sistemas, preferencialmente, através de Web Services;

2.2.2.13. É necessário que estas funcionalidades sejam implementadas de maneira síncrona ou assíncrona, escalável, segura e confiável;

2.2.2.14. Todas as cargas de dados a serem realizadas no sistema da Credenciada, deverão ser feitas no primeiro momento através da importação de arquivos TXT/XLS/XLSX/CSV/XML que serão disponibilizados pela Celesc até que a integração esteja em conformidade para automatização. Dados que serão disponibilizados para cadastro dos colaboradores na plataforma e app:

- a) Login
- b) Nome completo do colaborador
- c) Matrícula
- d) Unidade de Lotação
- e) Cargo
- f) E-mail
- g) Centro de Custo
- j) Valor
- k) Empresa
- l) Gestor imediato
- m) Hierarquia

2.2.2.15. Todas as aplicações devem garantir de forma clara em sua política de backup a capacidade de executar a recuperação dos dados em seus processos de recuperação de desastre.

2.2.2.16. Todas as aplicações devem permitir testes de recuperação de Desastres das suas respectivas base e aplicações, com a finalidade auditar possíveis falhas e garantir a disponibilidade dos dados e serviços contratados;

2.2.2.17. Garantir que os descartes dos dados uma vez não mais utilizados sejam feitos de forma segura através de sobrescrita das mídias de armazenamento;

2.2.2.18. O acesso ao módulo de solicitação do serviço deverá ser compatível com dispositivos móveis Android e iOS, através de dispositivos conectados à internet via sistema web;

2.2.2.19. Garantir a proteção dos dados através de mecanismos de criptografia;

2.2.2.20. Permitir integrações automatizadas de dados na plataforma de acordo com nossa base corporativa;

**Aprovado**

**Aprovado**

**Lauro Fernando Lacerda Junior / 16404**  
Chefe da unidade de gestão técnica

**Advogado/19010**

**versão 23.04**

2.2.2.21. Manter sigilo absoluto sobre o serviço, ou sobre qualquer informação, operação, documento, comunicação, equipamento ou material dos contratantes, que venha a ter acesso durante a prestação de serviços;

2.2.2.22. Informações Confidenciais ou Proprietárias devem significar, sem se limitar, toda e qualquer informação, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, know-how, invenções, processos, fórmulas e designs, patenteáveis ou não, planos de negócios (business plans), métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, transmitidas à Parte RECEPTOR: (i) por qualquer meio físico (e.g., documentos impressos, manuscritos, fac- símile, mensagens eletrônicas (email), fotografias, etc.); (ii) por qualquer forma registrada em qualquer mídia eletrônica; (iii) oralmente; (iv) resumos, anotações e quaisquer comentários, orais ou escritos, (v) ou aquelas cujo conteúdo da informação torne óbvio a sua natureza confidencial.

2.2.2.23. Garantir no Termo de adesão ao credenciamento que após término do mesmo e decisão de não renovação, os dados sejam disponibilizados a CONTRATANTE, em forma de mídia ou banco de dados padrão aberto de forma que facilite continuidade do serviço sem perda de informação da CONTRATANTE.

2.2.2.24. A comunicação entre o aplicativo (APP) e os dados fornecidos através da integração quando disponibilizado deverá ser realizada de forma criptografada (HTTPS).

2.2.2.25. A CREDENCIADA deverá disponibilizar uma funcionalidade para que a CONTRATANTE a qualquer momento insira as informações referentes aos colaboradores que possam utilizar o sistema, tais como:

- a) Login
- b) Nome completo do colaborador
- c) Matrícula
- d) Unidade de Lotação
- e) Cargo
- f) E-mail
- g) Centro de Custo
- j) Valor
- k) Empresa
- l) Gestor imediato
- m) Hierarquia

2.2.2.26. Assim que finalizada, a base de dados da Celesc será alimentada diariamente, logo, a integração da CREDENCIADA deverá fazer a mesma atualização, refletindo as adequações promovidas pela Celesc;

2.2.2.27. A plataforma deverá ser capaz de atualizar essas informações conforme atualização da base da Celesc assim que disponibilizado pela CONTRATANTE, para que não haja necessidade de cadastro manual dessas informações pelo administrador da ferramenta;

2.2.2.28. A CREDENCIADA deverá disponibilizar a qualquer momento uma integração que contenha minimamente as seguintes funcionalidades automatizadas de acordo com a base da Celesc:

- a) Inativar colaborador cadastrado na base que foi desligado da empresa;
- b) Alterações de dados contábeis;

**Aprovado**

**Aprovado**

\_\_\_\_\_  
**Lauro Fernando Lacerda Junior / 16404**  
Chefe da unidade de gestão técnica

\_\_\_\_\_  
**Advogado/19010**

**versão 23.04**

c) Alteração do gestor imediato;

2.2.2.29. Todas as atualizações de versão do aplicativo móvel deverão estar disponibilizadas nas lojas de aplicativos sem nenhum custo adicional para a Celesc;

2.2.2.30. Permitir a qualquer momento parametrização da ferramenta quanto à restrição, valor, horário de uso e dias da semana;

2.2.2.31. Disponibilizar por empresa dashboard que deverá estar disponível na plataforma para acompanhamento das corridas pelos gestores da CONTRATANTE contendo os seguintes dados: a. Gasto total do mês; b. Quantidade de corridas; c. Ticket médio; d. Top 5 dos centros de custos; e. Top 5 dos colaboradores; f. Painel de performance de dias da semana e de horários de maior utilização.

### 2.2.3. RELATÓRIOS

2.2.3.1. Os Relatórios de gerenciamento deverão permitir a visualização dos dados das corridas por meio de, no mínimo, os seguintes acessos:

a) Corridas e gastos por usuário/passageiro;

b) Corridas e gastos por centro de custos;

c) Corridas e gastos por período de tempo;

d) Corridas e gastos por Empresa;

e) Corridas e gastos por Gestor Responsável;

f) Corridas e gastos por categoria e qualquer outro de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

2.2.3.2. Os relatórios de gerenciamento deverão permitir a visualização do histórico de todas as corridas realizadas, em até 24 (vinte e quatro) horas após o encerramento de cada corrida.

2.2.3.3. O módulo do sistema com relatórios de gerenciamento deverá permitir, ao Gestor, acesso as informações de todos os usuários autorizados pela CONTRATANTE, cadastrados no sistema, desde o início da vigência do Termo de adesão ao credenciamento.

### 2.2.4. SOLICITAÇÃO DE CORRIDAS

2.2.4.1. A solicitação da corrida será realizada pelo usuário, por meio de funcionalidade/aplicativo mobile, devendo ser observadas as seguintes condições:

a) Disponibilidade ininterrupta durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados;

b) Possibilidade de cancelamento da solicitação da corrida pelo usuário, a qualquer momento, ressalvada a possibilidade de cobrança da taxa de cancelamento pela CREDENCIADA, se o cancelamento ocorrer após o decurso de tempo definido pela CREDENCIADA;

c) viagem iniciará no momento do embarque do usuário no veículo, encerrando-se a apuração do valor da corrida quando da chegada no endereço de destino, devendo os horários de início e de encerramento da corrida serem registrados no recibo e na plataforma disponibilizados pela CREDENCIADA;

d) Não será admitida a cobrança de taxa extra pelo transporte de bagagem, de taxa de retorno de corridas, de agendamento prévio ou utilização de cobrança extra pelo transporte de mais de 3 (três) passageiros;

e) O valor de eventual pagamento de pedágio deverá ser realizado pelo motorista e acrescido no valor da corrida;

**Aprovado**

**Aprovado**

**Lauro Fernando Lacerda Junior / 16404**  
Chefe da unidade de gestão técnica

**Advogado/19010**

**versão 23.04**

f) Após a confirmação da finalização da corrida, deve ser disponibilizado ao usuário, por mensagem ou via aplicativo, o histórico da corrida e o recibo, contendo as seguintes informações: (1) Nome Completo do passageiro; (2) Data; (3) Local e horário do embarque; (4) Local e horário do desembarque; (5) Dados contábeis; (6) Valor tarifa base; (7) Valor pedágio; (8) Valor total; (9) Justificativa da corrida; (10) Categoria da solicitação; (11) Dados do veículo (placa, cor e modelo); (12) Nome do motorista; (13) Mapa do trajeto; (14) Avaliação do serviço.

## 2.2.5. SELEÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

2.2.5.1. As empresas credenciadas serão designadas para a prestação dos serviços (demandas) mediante escolha do usuário, conforme Artigo 79, II da Lei 14.133/2021.

## 2.2.6. DA PROTEÇÃO DE DADOS

2.2.6.1. Entende-se por leis aplicáveis sobre proteção de dados pessoais todas as leis, normas e regulamentos, que regem o tratamento de dados pessoais, especificamente, a Lei Geral da Proteção de Dados Brasileira – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), além das normas e dos regulamentos adotados pela Autoridade de Proteção de Dados.

2.2.6.2. As expressões utilizadas no Termo de adesão ao Credenciamento serão interpretadas com base no significado atribuído nas leis aplicáveis à proteção de dados.

2.2.6.3. A CREDENCIADA cumprirá a todo momento as leis aplicáveis sobre proteção de dados, jamais colocando, por seus atos ou por sua omissão, o(s) CONTRATANTE(S) em situação de violação das referidas legislações.

2.2.6.4. A CREDENCIADA somente poderá tratar dados pessoais conforme as finalidades dispostas no Termo de adesão ao Credenciamento, sendo vedado o uso dos dados pessoais recebidos para qualquer outro propósito.

2.2.6.5. A CREDENCIADA se certificará que seus empregados, representantes e prepostos agirão de acordo com o Termo de adesão ao Credenciamento e as leis sobre proteção de dados. A CREDENCIADA também se certificará que as pessoas autorizadas ao tratar os dados pessoais assumam um compromisso de confidencialidade ou que estejam sujeitas as adequações das obrigações legais de confidencialidade.

2.2.6.6. A CREDENCIADA que realizar compartilhamento de dados pessoais referentes a esse Termo, junto aos seus operadores, será responsável pelo cumprimento das obrigações legais sobre o tema.

2.2.6.7. A CREDENCIADA deverá declarar e garantir que:

a) cumprirá a LGPD e todas as demais leis aplicáveis, bem como atenderá os padrões necessários de segmento em relação ao tratamento de dados pessoais;

b) realizará o tratamento dos dados pessoais estritamente de acordo com a LGPD e o Termo de adesão ao Credenciamento;

c) terceirizará processamento dos dados pessoais recebidos do(s) CONTRATANTE(S), somente com fornecedores que agem de acordo com legislação;

d) irá alterar, corrigir, apagar, dar acesso, anonimizar ou realizar a portabilidade para terceiros de dados pessoais, mediante solicitação dos titulares, e garantirá que todos os dados pessoais, objetos de tratamento, sejam precisos e atualizados;

e) colaborará com o(s) CONTRATANTE(S), mediante solicitação deste(s), no cumprimento das obrigações do(s) CONTRATANTE(S), de responder a solicitações e reivindicações feitas ao(s) CONTRATANTE(S), por pessoa e/ou autoridade governamental, sobre dados Pessoais, cujo tratamento seja realizado pela CREDENCIADA;

f) cooperará e ajudará o(s) CONTRATANTE(S), na condução de uma avaliação de impacto na proteção de dados e consultas relacionadas qualquer autoridade competente, garantindo o tratamento seguro de dados pessoais;

**Aprovado**

**Aprovado**

**Lauro Fernando Lacerda Junior / 16404**  
Chefe da unidade de gestão técnica

**Advogado/19010**

**versão 23.04**

g) abster-se-á de conservar os dados pessoais que excedam as finalidades previstas nesse instrumento;

h) não divulgará para terceiros quaisquer dados pessoais recebidos, salvo para os fins do presente Termo de adesão ao Credenciamento, ou para o cumprimento de ordem judicial ou dever legal da CREDENCIADA;

i) tomará medidas razoáveis para assegurar a confiabilidade dos seus colaboradores, diretores, prepostos ou contratados que poderão ter acesso, ou serem envolvidos, no tratamento dos dados pessoais, garantindo a privacidade o controle rigoroso sobre o acesso dos dados pessoais;

j) tomará as medidas necessárias, levando em consideração os custos e possíveis consequências, para evitar o uso não autorizado, a divulgação, a perda acidental, a destruição ou a danificação dos dados pessoais recebidos;

k) fornecerá todo e qualquer documento, quando solicitado pelo(s) CONTRATANTE(S), que demonstre conformidade com as leis aplicáveis e com eventuais requisitos de segurança estipulados;

l) notificará imediatamente o(s) CONTRATANTE(S), sobre o protesto ou pedido de acesso, por qualquer indivíduo, aos dados pessoais recebidos em função do presente Termo de adesão ao Credenciamento;

m) notificará em até 36 (trinta e seis) horas o(s) CONTRATANTE(S), de (i) qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de dados pessoais; (ii) qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao processamento e tratamento dos dados pessoais; (iii) qualquer violação de segurança; e seus funcionários formalizarão termo de confidencialidade, comprometendo-se em não utilizar os dados pessoais e sensíveis coletados no âmbito da execução desse Termo de adesão ao Credenciamento para outros fins que não o expressamente autorizado pelo(s) CONTRATANTE(S).

2.2.6.8. Caso a CREDENCIADA realize a transferência internacional de dados, esta será responsável por garantir a segurança e integridade dos dados transferidos.

2.2.6.9. A CREDENCIADA prontamente prestará assistência ao(s) CONTRATANTE(S), assegurando o cumprimento das obrigações em responder às solicitações dos titulares de dados, incluindo pedidos de acesso, retificação, bloqueio, restrição, apagamento, portabilidade de dados, ou o exercício de quaisquer outros direitos dos titulares de dados com base nas leis aplicáveis à proteção de dados;

2.2.6.10. Se o titular dos dados, Autoridade de Proteção de Dados Pessoais, ou terceiros solicitarem informações da CREDENCIADA relativas ao tratamento de dados pessoais ligados ao Termo de adesão ao Credenciamento, oriundo deste Termo, a CREDENCIADA dará ciência aos contratantes de tal solicitação;

2.2.6.11. A CREDENCIADA prestará assistência ao(s) CONTRATANTE(S) no cumprimento de suas outras obrigações de acordo com as leis de proteção de dados, nos casos em que estiver implícita a assistência da CREDENCIADA e/ou nos casos em que for necessária a assistência da CREDENCIADA, para que o(s) CONTRATANTE(S) cumpra(m) suas obrigações, incluindo aquelas relativas à segurança do tratamento, violações de dados pessoais, avaliação de impacto de proteção de dados e consulta prévia a autoridades de proteção de dados;

2.2.6.12. No caso da CREDENCIADA realizar subcontratações, a CREDENCIADA assegurará que tais subcontratados assumam contratualmente o cumprimento de obrigações correspondentes às obrigações contidas neste documento, inclusive quando o subcontratado aprovado estiver localizado fora do Brasil, situação a qual a CREDENCIADA assegurará que as devidas cláusulas contratuais-padrões façam parte do Termo de adesão ao Credenciamento celebrado com o subcontratado, ou assegurará que essa transferência seja, de outra forma, permitida pelas leis de proteção de dados;

2.2.6.13. Nos casos em que um subcontratado deixar de cumprir sua obrigação de proteger os dados, a CREDENCIADA será responsável perante o(s) CONTRATANTE(S) pelo cumprimento das obrigações do subcontratado.

## 2.2.7. DAS MEDIDAS DE SEGURANÇA E FISCALIZAÇÃO

2.2.7.1. A CREDENCIADA implementará as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteger os dados pessoais, levando em conta as técnicas mais avançadas, o custo de aplicação e a

**Aprovado**

**Aprovado**



natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, bem como os riscos apresentados pelo processamento, em particular, devidos à destruição, perda, alteração ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais, de forma acidental ou ilegal, ou ao acesso aos dados pessoais transmitidos, armazenados, ou de outra forma tratados. As medidas de segurança da CREDENCIADA atenderão ou excederão as (i) exigências das Leis de Proteção de Dados e (ii) medidas de segurança correspondentes com as boas práticas do ramo de negócios da CREDENCIADA.

2.2.7.2. A fim de executar os serviços descritos no âmbito deste Termo de adesão ao Credenciamento, a CREDENCIADA, se compromete à:

- a) demonstrar possuir de forma clara e objetiva, uma Política de Segurança da Informação ou documento similar, onde constem diretrizes de segurança da informação;
- b) demonstrar possuir um modelo de gestão da privacidade de dados e segurança da informação interno documentado e atualizado;
- c) designar um responsável pela gestão da privacidade de dados (Encarregado/DPO) e segurança da informação durante o tratamento dos dados pessoais envolvidos no presente Termo de adesão ao Credenciamento;
- d) realizar, durante a contratação e periodicamente, treinamentos de conscientização para seus funcionários sobre os aspectos de Privacidade e Segurança da Informação exigidos neste documento;
- e) destruir, utilizando técnicas e ferramentas que impeçam a recuperação após término do Termo de adesão ao Credenciamento, as informações obtidas através do objeto do Termo de adesão ao Credenciamento, quando solicitado pela CONTRATANTE;
- f) permitir que o(s) CONTRATANTE(S) realize(m) testes de segurança necessários quando solicitado em sistemas, sites, aplicações, que estejam envolvidos com o objeto do Termo de adesão ao Credenciamento, caso o serviço prestado envolva a inserção de dados pessoais em sistemas eletrônicos próprios da CREDENCIADA.

2.2.7.3. O(s) CONTRATANTE(S) poderá(ão) fornecer à CREDENCIADA outras especificações e exigências de segurança da informação que deverão ser atendidas e comprovadas pela CREDENCIADA durante a atuação do presente Termo de adesão ao Credenciamento.

2.2.7.4. Na hipótese de uma violação de Dados Pessoais, a CREDENCIADA informará o(s) CONTRATANTE(S), por escrito, acerca da violação dos Dados Pessoais, em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas a contar do momento em que tomou ciência da violação. As informações a serem disponibilizadas pela CREDENCIADA incluirão: (i) descrição da natureza da violação dos dados pessoais, incluindo as categorias e o número aproximado de titulares de dados implicados, bem como as categorias e o número aproximado de registros de dados implicados; (ii) descrição das prováveis consequências ou das consequências já concretizadas da violação dos dados pessoais; e (iii) descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar a violação dos dados pessoais e mitigar os possíveis efeitos adversos.

2.2.7.5. Quando solicitada, a CREDENCIADA fornecerá ao(s) CONTRATANTE(S) todas as informações necessárias para comprovar a conformidade com as obrigações da CREDENCIADA previstas neste Termo.

2.2.7.6. O(s) CONTRATANTE(S), seus consultores e auditores, assim como as Autoridades de Proteção de Dados, terão o direito de auditar o tratamento de dados pessoais da CREDENCIADA com base neste

**Aprovado**

**Aprovado**

Termo, e instrumento contratual posterior, incluindo, mas não se limitando, as medidas técnicas e organizacionais implementadas pela CREDENCIADA.

2.2.7.7. A CREDENCIADA fornecerá todo o suporte necessário para a realização das auditorias, incluindo, mas não se limitando, permitir acesso a todas as instalações relevantes, assegurar a disponibilidade de todos os colaboradores envolvidos na CREDENCIADA, disponibilizar todas as documentações, especificações, registros, e outras informações relevantes ao tratamento dos dados pessoais.

#### 2.2.8. DO DESCARTE

2.2.8.1. Em caso de rescisão, expiração ou término contratual, por qualquer motivo, a CREDENCIADA: (a) cessará o Tratamento, inclusive qualquer uso dos dados pessoais; e (b) destruirá todos os dados pessoais e todas as cópias destes, devendo certificar tal destruição por escrito, exceto se a CREDENCIADA for obrigada a manter cópia de determinados dados pessoais estritamente em virtude de lei.

#### 2.2.9. DOS CUMPRIMENTOS LEGAIS

2.2.9.1. A CREDENCIADA deverá cumprir as atividades dispostas no Termo de adesão ao Credenciamento com emprego de profissionais qualificados, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo integral cumprimento das leis aplicáveis ao serviço pactuado, principalmente no que se refere à confidencialidade das informações, ao cumprimento das Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013) e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.2.9.2. A CREDENCIADA responderá pelo sigilo de todas as informações a que tiver acesso, no que tange às operações, documentações, comunicações, detalhes construtivos, equipamentos, materiais e quaisquer outras.

2.2.9.3. A CREDENCIADA deverá conhecer as disposições do Código de Conduta Ética da Celesc.

2.2.9.4. Os produtos gerados no âmbito do Termo de adesão ao Credenciamento, serão de propriedade exclusiva da Celesc, resguardados os direitos autorais, na forma da legislação vigente.

2.2.9.5. A CREDENCIADA deverá estar ciente do Programa de Integridade Corporativa e do Código de Conduta Ética dos CONTRATANTES, e dos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 e de seu regulamento, Decreto nº 8.420, de 18 de março de 2015, e a abster-se de qualquer conduta que constitua violação às suas disposições, bem como deverá adotar procedimentos internos de controle e incentivo, combate à corrupção e denúncia de condutas descritas na legislação em referência.

2.2.9.6. Qualquer descumprimento às disposições de Anticorrupção pela CREDENCIADA, em quaisquer de seus aspectos, ensejará a rescisão motivada do Termo de adesão ao Credenciamento, observadas as penalidades previstas do mesmo, bem como facultará aos CONTRATANTES o ressarcimento, perante o CONTRATADO, de todo e qualquer dano suportado em função do referido descumprimento.

#### 2.2.10. IMPLANTAÇÃO

2.2.10.1. A implantação deverá estar em pleno funcionamento no prazo máximo de 30 dias corridos após assinatura do Termo de adesão ao credenciamento;

**Aprovado**

**Aprovado**

Lauro Fernando Lacerda Junior / 16404  
Chefe da unidade de gestão técnica

Advogado/19010

versão 23.04

2.2.10.2. A implantação do serviço assim como adequação da ferramenta e treinamentos dos usuários administradores e demais colaboradores deve ser acordado entre a CONTRATANTE e a CREDENCIADA num prazo máximo de 05 dias após a assinatura do Termo de adesão ao credenciamento;

2.2.10.3. A fase de implantação estará concluída após o aceite das empresas da Celesc.

2.2.10.4. A implantação do produto, treinamento, e as adequações (caso necessário) dos requisitos técnicos, contidos nesse documento, disponíveis em produção para uso do usuário final, não deve ultrapassar o prazo máximo de 30 dias corridos após a apresentação do cronograma, ficando estabelecido que o cronograma deve ser apresentado na data de assinatura do Termo de adesão ao credenciamento.

### 2.3. DA PROVA DE CONCEITO (PoC)

2.3.1. As empresas qualificadas serão convocadas para a realização da PoC (Prova de Conceito) em data definida pela CELESC, podendo ser realizada presencialmente na sede da empresa ou à distância, via plataforma de comunicação web.

2.3.2. A PoC consistirá em demonstrar a funcionalidade e os requisitos técnicos da solução tecnológica, conforme as especificações do Anexo A deste Termo de Referência. O não atendimento aos requisitos técnicos estabelecidos implicará na desclassificação da empresa.

#### 2.3.3. Classificação dos Requisitos da PoC.

Os itens de avaliação constantes no Anexo A estão classificados conforme sua criticidade, da seguinte forma:

1. Essenciais: Requisitos indispensáveis para o funcionamento e segurança da solução. O não atendimento a qualquer requisito desta categoria implicará na reprovação imediata.
2. Importantes: Requisitos que impactam significativamente a eficiência ou a segurança do sistema. O não atendimento poderá ser aceito de forma condicional, desde que a solução permita adequações dentro do prazo estipulado pela CELESC.
3. Desejáveis: Requisitos que agregam valor ou funcionalidade adicional, mas que não comprometem a operação da solução. O não atendimento não impacta o resultado final.

#### 2.3.4. Pontuação por Criticidade.

Os itens de avaliação receberão pontuação escalonada conforme sua categoria:

1. Essenciais: 5 pontos por item atendido.
2. Importantes: 3 pontos por item atendido.
3. Desejáveis: 1 ponto por item atendido.

#### 2.3.5. Cálculo da Pontuação Total.

A pontuação final será calculada somando-se os pontos obtidos em cada item avaliado, dividindo-se pelo total de pontos possíveis, e expressando o resultado em percentual.

#### 2.3.6. Parametrização do Resultado da PoC.

A classificação final será definida conforme os seguintes critérios:

- a) Reprovado: Pontuação inferior a 75% ou não atendimento de qualquer requisito essencial.
- b) Condicional: Pontuação entre 75% e 95%, desde que todos os requisitos essenciais sejam atendidos.
- c) Aprovado: Pontuação superior a 95% e atendimento de todos os requisitos essenciais.

**Aprovado**

**Aprovado**

### 2.3.7. Classificação dos Itens da PoC (Anexo A).

Os itens do Anexo A foram classificados conforme segue:

#### 1. Essenciais:

- 1.3 Acesso dos usuários ao sistema deve ser feito através de canal seguro (https).
- 2.1 Acesso às funcionalidades da solução tecnológica de acordo com perfis de usuários.
- 3.1 Acesso ao aplicativo por meio de login e senha pessoal.
- 3.5 Solicitação de serviço por meio de aplicativo mobile.
- 3.6 Capacidade para agendamento on-line dos serviços.
- 3.12 Monitoramento das solicitações de serviço e dos atendimentos, em tempo real.

#### 2. Importantes:

- 1.1 Acesso à solução tecnológica por meio de aplicação web com compatibilidades mínimas.
- 1.2 Acesso à solução tecnológica por meio de aplicativo mobile com compatibilidades mínimas.
- 2.2 Acesso ao log de dados da solução tecnológica.
- 2.3 Acesso às trilhas de auditoria da solução tecnológica.
- 3.2 Cadastramento de unidades/centros de custos no aplicativo mobile.
- 3.3 Cadastramento de gestores e usuários no aplicativo mobile.
- 3.4 Cadastramento de limite orçamentário das unidades/centros de custos na solução tecnológica, obedecendo à hierarquia e à vinculação dos viajantes.
- 3.14 Campo para inclusão do motivo da viagem para quaisquer serviços.
- 3.16 Criação de relatórios personalizados com cruzamento de informações de forma dinâmica.

#### 3. Desejáveis:

- 3.7 Acompanhamento de solicitações de serviço e de atendimentos em andamento, em tempo real, por meio do aplicativo mobile, incluindo imagem geoprocessada do percurso.
- 3.8 Cancelamento de solicitações de serviço por meio do aplicativo mobile.
- 3.9 Confirmação e avaliação de realização de atendimento realizado.
- 3.10 Cancelamento de solicitações de serviço por meio do aplicativo mobile.
- 3.11 Confirmação e avaliação de realização de atendimento realizado.
- 3.13 Consultas e relatórios com informações sobre cadastros, solicitações de serviço e atendimentos, em tempo real.
- 3.15 Monitoramento do status das solicitações de serviço e dos atendimentos.
- 3.17 Permitir o salvamento de modelos de relatórios personalizados.
- 3.18 Permitir a exportação de dados em diferentes formatos: XML, XLS, TXT, PDF.

2.3.8. A equipe técnica da CELESC elaborará um relatório com o resultado da PoC, detalhando o atendimento aos requisitos técnicos e operacionais, a pontuação obtida e a classificação final (Aprovado, Condicional ou Reprovado).

2.3.9. A empresa será notificada do resultado da PoC, sendo informada sobre sua classificação e, se aplicável, os prazos e requisitos para adequação.

### 2.4. AVALIAÇÃO DOS RISCOS INERENTES AO OBJETO

#### 2.4.1. Indisponibilidade do serviço:

**Aprovado**

**Aprovado**

Lauro Fernando Lacerda Junior / 16404  
Chefe da unidade de gestão técnica

Advogado/19010

versão 23.04

- a) Ausência de atendimento em regiões abrangidas pelas agências regionais da CELESC.
- b) Falhas na plataforma ou no aplicativo (ex.: instabilidade, problemas de integração com sistemas corporativos).

2.4.2. Inadequabilidade dos veículos e motoristas:

- a) Não conformidade com padrões de segurança e qualidade definidos no TR.
- b) Veículos indisponíveis ou fora das condições estabelecidas.

2.4.3. Comprometimento da segurança de dados:

- a) Vazamento ou uso indevido de informações sensíveis, em descumprimento à LGPD.

2.4.4. Impactos financeiros:

- a) Geração de despesas não previstas em função de falhas no serviço, como uso emergencial de alternativas mais caras.

2.5. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS:

2.5.1. Para cumprir as exigências do objeto do presente contrato, a CREDENCIADA deverá atender às obrigações da coluna “Requisito” na Tabela I, abaixo. O seu não cumprimento, observada defesa prévia do interessado, poderá resultar na aplicação de multa, conforme indicado na coluna correspondente. O valor resultante pode ser descontado da garantia prestada pela CREDENCIADA ou dos pagamentos devidos em razão do contrato.

TABELA I - Requisitos obrigatórios à OPERAÇÃO CONTÍNUA DOS SERVIÇOS

Requisito	Penalidade
Disponibilidade do sistema acima de 99% mensal.	0,5% (meio por cento) do valor mensal estimado no Termo de Adesão ao Credenciamento por cada hora adicional de indisponibilidade.
Garantia de cobertura nas regiões designadas pelo TR.	1% (um por cento) do valor mensal estimado no Termo de Adesão ao Credenciamento por região não atendida.
Descumprimento de prazos para apresentação de relatórios obrigatórios.	0,5% (meio por cento) do valor mensal estimado no Termo de Adesão ao Credenciamento por dia de atraso.
Falha na proteção e segurança dos dados sensíveis.	2% (dois por cento) do valor mensal estimado no Termo de Adesão ao Credenciamento por ocorrência.
Falhas recorrentes no atendimento ao suporte técnico.	1% (um por cento) do valor mensal estimado no Termo de Adesão ao Credenciamento por cada 5 reclamações em 60 dias.

2.5.1.1. As obrigações da Tabela I devem ser respeitadas pela CREDENCIADA durante a vigência no Termo de Adesão ao Credenciamento. Os requisitos obrigatórios à operação contínua dos serviços definem o padrão de qualidade esperado, prazos e as penalidades pelo não cumprimento dos serviços acordados, no todo ou em parte.

Aprovado

Aprovado

Lauro Fernando Lacerda Junior / 16404  
Chefe da unidade de gestão técnica

Advogado/19010

versão 23.04

2.5.1.2. As justificativas para o atendimento das ocorrências/chamados realizadas acima do tempo máximo de solução devem ser apresentadas ao gestor do contrato imediatamente após a conclusão da solução.

2.5.1.3. A aceitação ou não da justificativa dependerá da pertinência das razões apresentadas e da não repetição do atendimento fora do tempo máximo de solução pelo mesmo motivo.

2.5.1.4. As penalidades poderão ser cumulativas quando for o caso.

2.5.1.5. Na reincidência da mesma ocorrência, outras penalidades serão aplicadas, conforme segue:

a) Reincidência no mesmo mês: A cada reincidência da mesma ocorrência no mesmo mês resultará na aplicação das penalidades constantes na Tabela I, até o limite de 3. Acima desse limite, a CREDENCIADA estará sujeita a rescisão contratual.

b) Reincidência no mesmo trimestre: A cada reincidência da mesma ocorrência no mesmo trimestre resultará na aplicação das penalidades constantes na Tabela I, até o limite de 5. Acima desse limite, a CREDENCIADA estará sujeita a rescisão contratual.

c) Reincidência no mesmo semestre: A cada reincidência da mesma ocorrência no mesmo semestre resultará na aplicação das penalidades constantes na Tabela I, até o limite de 6. Acima desse limite, a CREDENCIADA estará sujeita a rescisão contratual.

### 3. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

3.1. A gestão e fiscalização da execução do Termo de adesão ao credenciamento será responsabilidade da equipe designada pela CELESC, que acompanhará a conformidade dos serviços prestados, bem como a adequação dos materiais e equipamentos utilizados.

3.2. A fiscalização incluirá:

a) Monitoramento da execução conforme cronograma estabelecido.

b) Verificação da conformidade dos serviços prestados de acordo com os padrões e normas técnicas do setor.

c) Emissão de relatórios periódicos sobre a execução e desempenho do serviço contratado.

#### LISTA DE ANEXOS:

ANEXO A – Prova de Conceito – PoC

Aprovado

\_\_\_\_\_  
Lauro Fernando Lacerda Junior / 16404  
Chefe da unidade de gestão técnica

Aprovado

\_\_\_\_\_  
Advogado/19010

versão 23.04

**ANEXO A do Termo de Referência**

**PROVA DE CONCEITO – PoC**

Local:

Data:

Nome do Participante	Empresa	Assinatura

Itens de Avaliação		Atende	Não Atende	Observações
1. Requisitos de Acessibilidade				
<b>1.1</b>	Acesso à solução tecnológica por meio de aplicação web (caso a empresa possua), para consulta, reserva, solicitação de transporte, com as seguintes compatibilidades (no mínimo 2):			
	Google Chrome			
	Mozilla Firefox			
	Safari			
<b>1.2</b>	Acesso à solução tecnológica por meio de aplicativo mobile, para consulta, reserva, solicitação de transporte, com as seguintes compatibilidades:			
	Android			
	IOS			
<b>1.3</b>	Acesso dos usuários ao sistema deve ser feito através de canal seguro (https)			
2. Requisitos de Segurança				
<b>2.1</b>	Acesso às funcionalidades da solução tecnológica de acordo com perfis de usuários			
<b>2.2</b>	Acesso ao log de dados da solução tecnológica			
<b>2.3</b>	Acesso às trilhas de auditoria da solução tecnológica			
3. Requisitos Funcionais				
<b>3.1</b>	Acesso ao aplicativo por meio de login e senha pessoal			
<b>3.2</b>	Cadastramento de unidades/centros de custos no aplicativo mobile			
<b>3.3</b>	Cadastramento de gestores e usuários no aplicativo mobile			
<b>3.4</b>	Cadastramento de limite orçamentário das unidades/ centros			

Aprovado

Aprovado



	de custos na solução tecnológica, obedecendo a hierarquia e a vinculação dos viajantes			
3.5	Solicitação de serviço por meio de aplicativo mobile			
3.6	Capacidade para agendamento on-line dos serviços			
3.7	Acompanhamento de solicitações de serviço e de atendimentos em andamento, em tempo real, por meio do aplicativo mobile, incluindo imagem geoprocessada do percurso			
3.8	Cancelamento de solicitações de serviço por meio do aplicativo mobile			
3.9	Confirmação e avaliação de realização de atendimento realizado			
3.10	Cancelamento de solicitações de serviço por meio do aplicativo mobile			
3.11	Confirmação e avaliação de realização de atendimento realizado			
3.12	Monitoramento das solicitações de serviço e dos atendimentos, em tempo real			
3.13	Consultas e relatórios com informações sobre cadastros, solicitações de serviço e atendimentos, em tempo real			
3.14	Campo para inclusão do motivo da viagem para quaisquer serviços			
3.15	Monitoramento do status das solicitações de serviço e dos atendimentos			
3.16	Criação de relatórios personalizados com cruzamento de informações de forma dinâmica, com no mínimo as seguintes informações:			
	Número da Solicitação de Corrida			
	Usuário			
	Unidade de Lotação			
	Centro de Responsabilidade			
	Projeto Contábil			
	Número da Filial			
	Empresa			
	Motivo da corrida			
	Data da solicitação			
	Horário da Solicitação			
	Data da corrida			
	Horário do início da corrida			
	Horário do fim da corrida			
Origem				
Destino				

Aprovado

Aprovado



	Percurso realizado (mapa)			
	Quilometragem percorrida			
	Identificação do veículo			
	Identificação do Motorista			
	Valor da corrida			
	Avaliação da corrida			
3.17	Permitir o salvamento de modelos de relatórios personalizados			
3.18	Permitir a exportação de dados em diferentes formatos: XML, XLS, TXT, PDF			

.....  
(representante Celesc)

.....  
(representante legal)

**Aprovado**

**Aprovado**

\_\_\_\_\_  
Lauro Fernando Lacerda Junior / 16404  
Chefe da unidade de gestão técnica

\_\_\_\_\_  
Advogado/19010

versão 23.04