

CONCORRÊNCIA Nº 13381/2021
ABERTURA: DIA 16 DE DEZEMBRO DE 2021 – ÀS 11H00
OBJETO: “RENOVAÇÃO DE LICENÇAS BROADCOM/SYMANTEC DA SUITE DE ANTIVÍRUS SYMANTEC ENDPOINT SECURITY COMPLETE (SESC), RENOVAÇÃO DO VERITAS NETBACKUP COM ADIÇÃO DE LICENÇAS, E SERVIÇOS ASSOCIADOS AS SOLUÇÕES”.

1. OBJETO

- 1.1 O **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac**, Administração Regional no Estado de São Paulo, comunica a abertura da Licitação, na modalidade de **CONCORRÊNCIA**, do tipo **MENOR PREÇO**, que tem por objeto **RENOVAÇÃO DE LICENÇAS BROADCOM/SYMANTEC DA SUITE DE ANTIVÍRUS SYMANTEC ENDPOINT SECURITY COMPLETE (SESC), RENOVAÇÃO DO VERITAS NETBACKUP COM ADIÇÃO DE LICENÇAS, E SERVIÇOS ASSOCIADOS AS SOLUÇÕES**, conforme especificações constantes no **Anexo V** e demais documentos, que são parte integrante deste Edital.
- 1.2 O Edital encontra-se disponível para conhecimento público, no site www.sp.senac.br/sites/licitacao e também poderá ser verificado e obtido na Gerência de Materiais e Serviços, localizada na Rua Dr. Vila Nova, 228 – 7º andar Sala 709, São Paulo - SP, das 9h30 às 12h e das 14h às 17h30, mediante preenchimento de um protocolo de retirada ou por solicitação via e-mail (licitacao.gms@sp.senac.br). A empresa interessada em participar da Licitação deverá fornecer dados precisos para identificação e envio de informações, quando necessário.

2 DATA DE ABERTURA, HORÁRIO E LOCAL DA LICITAÇÃO

- 2.1 No dia **16 de dezembro de 2021 às 11h00**, no 1º andar, sala 114, do Edifício-Sede do Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo, localizado na Rua Dr. Vila Nova, 228, CEP 01222-903, nesta Capital, data, horário e local em que a empresa interessada deverá entregar os **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (ENVELOPE I) e a PROPOSTA COMERCIAL (ENVELOPE II)** à Comissão Permanente de Licitação, que estará reunida em sessão pública para esta finalidade.
- 2.1.1 O Senac não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, pela recepção de envelopes, documentos ou propostas que não tenham sido entregues e/ou recebidos sob protocolo à Comissão Permanente de Licitação até o prazo estabelecido no **item 2.1.**

2.1.2 A empresa interessada que chegar atrasada na sessão de abertura para entregar seus envelopes será impedida de participar da Licitação, podendo acompanhar a sessão na condição apenas de ouvinte.

2.1.3 O Senac comunica que o Edital e os demais atos (esclarecimentos, carta-errata, atas de julgamento e outros afins) pertinentes à presente Licitação serão divulgados na página de licitações do portal Senac www.sp.senac.br/sites/licitacao, sendo da inteira responsabilidade da empresa interessada ou Licitante o devido acompanhamento da divulgação de cada fase da Licitação.

3 FUNDAMENTO LEGAL E REGIME DE CONTRATAÇÃO

3.1 A presente Licitação reger-se-á pelas normas e procedimentos do Regulamento de Licitações e Contratos do Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo, contidos na Resolução nº 22/2010, e por este Edital.

3.2 Tipo de Licitação: **MENOR PREÇO.**

4 PARTICIPAÇÃO

4.1 Poderão participar desta Licitação e firmar com o Senac o Contrato dela decorrente com o Senac as pessoas jurídicas, brasileiras ou estrangeiras, que se enquadrem no ramo de atividade pertinente ao objeto desta Concorrência e satisfaçam plenamente a todos os termos e condições dispostos no presente Edital.

4.2 Não poderão participar da presente Licitação:

4.2.1 Empresas suspensas de licitar ou contratar com o Senac, ou que estejam litigando administrativa ou judicialmente contra o Senac, exceto se tais litígios versarem sobre matérias de natureza tributária/previdenciária;

4.2.2 Empresas consorciadas ou sob o controle acionário de um mesmo grupo de pessoas físicas ou jurídicas;

4.3 As empresas estrangeiras deverão ter, na data de abertura da presente Licitação, representação legal no Brasil, com poderes expressos para receber citação e responder administrativa e judicialmente.

- 4.4 Os interessados poderão encaminhar solicitação de esclarecimentos e informações sobre a licitação, até o dia **10/12/2021**, formalmente por escrito, endereçado à Comissão Permanente de Licitação no endereço informado no **item 1.2**, ou por meio eletrônico para o e-mail: licitacao.gms@sp.senac.br. As questões formuladas serão respondidas por e-mail a todas as Licitantes até o dia **14/12/2021**. Esclarecimentos solicitados após o prazo estabelecido no **item 4.4** não serão respondidos.

5 CREDENCIAMENTO

- 5.1 No presente feito licitatório somente poderá se manifestar em nome da empresa interessada o sócio ou dirigente desta, com poderes conferidos pelo Contrato Social ou Estatuto Social, para representá-la ativa e passivamente em juízo ou fora dele ou, ainda, procurador devidamente credenciado.

- 5.1.1 Entende-se como procurador credenciado aquele com poderes outorgados por procuração para representar a empresa interessada em processos de Licitação ou, ainda, aquele credenciado por Carta de Credenciamento (**Modelo ANEXO I**).

5.2 Documentos comprobatórios da representação da Licitante:

- 5.2.1 Carta de Credenciamento (**Modelo ANEXO I**) acompanhada de cópia autenticada do Contrato Social ou do Estatuto Social e das respectivas atas de eleição de seus administradores; ou

- 5.2.2 Procuração, com firma reconhecida, caso, a empresa interessada se faça representar por procurador credenciado, acompanhada de cópia autenticada do Contrato Social ou do Estatuto Social e das respectivas atas de eleição de seus administradores; ou

- 5.2.3 Contrato Social ou Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópia autenticada, caso a empresa interessada se faça representar por sócio ou dirigente.

- 5.3 Os documentos mencionados acima deverão ser apresentados no ato da sessão de abertura e **não necessitam estar inseridos** em nenhum dos **ENVELOPES I ou II**, respectivamente DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO e PROPOSTA COMERCIAL.

- 5.4 Será necessária a apresentação do original da cédula de identidade, ou carteira expedida por órgão ou conselho de classe que tenha força de documento de identificação (OAB, CREA, CAU etc.), ou Carteira de Trabalho e Previdência Social, ou Passaporte para conferência do credenciamento.
- 5.5 A presença do representante legal da empresa interessada ou de procurador por ela devidamente constituído ou credenciado em todas as sessões de abertura é condição **FACULTATIVA** para a participação na presente Licitação.
- 5.6 A não apresentação do documento legal de representação, não excluirá a empresa interessada de participar da Licitação, mas impedirá seu representante presente na sessão de se manifestar em seu nome.
- 5.7 As pessoas que não comprovarem possuir poderes para representação legal das **empresas interessadas** somente poderão participar na sessão como ouvintes.
- 5.7.1 Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma empresa junto ao Senac nesta Licitação, sob pena de exclusão sumária das empresas interessadas ambas representadas.

6 DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO – ENVELOPE I

- 6.1 Para a habilitação são exigidos os documentos a seguir relacionados, os quais deverão ser apresentados em uma única via, em envelope não transparente, devidamente lacrado, obedecidas a ordem e as condições enunciadas em cada subitem a seguir:
- 6.1.1 Carta de apresentação relacionando os documentos de habilitação, devidamente assinada pelo representante legal da Licitante (**Modelo ANEXO II**).
- 6.1.2 Declaração expressa firmada pelo representante legal da Licitante de que se sujeita integralmente à todas as condições constantes do presente Edital, declarando também atendimento às normas de proteção de dados pessoais, especialmente à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”), bem como a inexistência de fato impeditivo para a participação no certame (**Modelo ANEXO III**).

6.2 HABILITAÇÃO JURÍDICA E FISCAL

- 6.2.1 Em se tratando de empresa estrangeira, decreto de autorização e ato de seu registro;
- 6.2.2 Ato constitutivo, Contrato Social ou do Estatuto Social com as devidas alterações ou a consolidada, e as respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias autenticadas;
- 6.2.2.1 Caso a Licitante apresente no ato do credenciamento conforme **item 5.2**, os documentos acima referidos no **subitem 6.2.2**, não será necessário incluir nova cópia no **ENVELOPE I**.
- 6.2.3 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;
- 6.2.4 Prova de inscrição no cadastro de contribuinte estadual ou municipal, relativo ao domicílio ou **sede** da Licitante, pertinente a seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste Edital.
- 6.2.5 Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), consubstanciada no Certificado de Regularidade do **FGTS (CRF)**, expedido pela Caixa Econômica Federal (CEF), com validade na data de abertura da presente Licitação.
- 6.2.6 Prova de Regularidade de Tributos com:
- 6.2.6.1 Fazenda Nacional - prova de regularidade com a Fazenda Nacional consubstanciada na **Certidão Negativa, ou Positiva com efeitos de Negativa, de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União**, com validade na data de abertura da presente Licitação.
- 6.2.6.2 Fazenda Estadual – prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio da Sede da Licitante, consubstanciada na **Certidão Negativa, ou Positiva com efeitos de Negativa, de Débitos Tributários e/ou da Dívida Ativa do Estado**, com validade na data da abertura da presente Licitação.
- 6.2.6.2.1 ***Importante:** Mesmo a Licitante Isenta de Inscrição Estadual deverá apresentar **Certidão Negativa**.

6.2.6.3 Fazenda Municipal – prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio da Sede da Licitante, consubstanciada na **Certidão Negativa, ou Positiva com efeitos de Negativa, referente a tributos mobiliários**, com validade na data de abertura da presente Licitação.

6.2.6.3.1 Licitantes estabelecidas no Município de São Paulo deverão apresentar Certidão emitida pela Secretaria de Finanças e Desenvolvimento Econômico. **Será inabilitada** a Licitante que apresentar somente a Certidão Negativa de Débitos de Tributos Mobiliários Inscritos em Dívida Ativa CND-DA emitida pela Secretaria dos Negócios Jurídicos da Procuradoria Geral do Município - Departamento Fiscal, **que não abrange** os débitos de tributos mobiliários que, porventura, estejam sob o gerenciamento da Secretaria Municipal de Finanças do Município de São Paulo.

6.2.7 Se a Licitante se fizer representar por sua **Filial**, para atender ao objeto do presente Edital, **deverá apresentar também, todos os documentos elencados no item HABILITAÇÃO JURÍDICA E FISCAL, tanto da Matriz quanto da Filial.**

6.2.8 **Não serão aceitos** “protocolos” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos e certidões requeridos no presente Edital.

6.3 **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

6.3.1 Certidão Negativa de Falência, Concordata e Recuperação Judicial e Extrajudicial, expedida pelo Distribuidor Cível da **Matriz** da Licitante, com validade na data de abertura da presente Licitação;

6.3.2 Se a Licitante se fizer representar por sua **Filial**, para atender o objeto do presente Edital, deverá apresentar a Certidão Negativa de Falência, Concordata e Recuperação Judicial e Extrajudicial, **tanto da Matriz quanto da Filial.**

6.4 Todos os documentos exigidos no **ENVELOPE I**, deverão ser apresentados **em original** ou por qualquer processo de **cópia autenticada**, ou, ainda, quando for o caso, por publicação em órgão da

imprensa oficial, desde que legível e não reduzida. Documentos emitidos pela internet poderão ser apresentados conforme legislação vigente.

- 6.5 Todas as Certidões deverão estar válidas na data da abertura do **ENVELOPE I**. A validade corresponderá ao prazo fixado nas próprias certidões. Caso tais certidões não contenham expressamente o prazo de validade, o Senac convencionou o prazo como sendo de 90 (noventa) dias, a contar da data de sua expedição.
- 6.6 Nos demais documentos exigidos no **ENVELOPE I, que não sejam certidões** de regularidade fiscal, econômica ou outros exigidos no presente Edital, não será exigida validade (comprovantes de inscrição municipal, estadual, CNPJ, atestados técnicos ou outros).

7 PROPOSTA COMERCIAL – ENVELOPE II

- 7.1 A Proposta Comercial deverá ser apresentada, em uma única via, em papel timbrado, sem emenda, rasura, entrelinha ou ressalva, dentro de um envelope não transparente, contendo o que se segue:
- 7.1.1 Carta de apresentação da Proposta Comercial (**Modelo Anexo IV**);
- 7.1.2 Validade mínima de **90 (noventa) dias**.
- 7.2 A Proposta Comercial deverá ser formulada pela Licitante considerando, obrigatoriamente, todas as condições estabelecidas no presente Edital, devendo ainda considerar em sua composição de custos todas as despesas relativas a taxas, impostos, fretes, seguros, embalagens e montagens dos produtos postos nos locais estabelecidos para entrega, garantias e demais custos que possam influir direta ou indiretamente no valor do produto que será ofertado na presente Licitação.
- 7.3 Caso ocorra o vencimento da validade da Proposta Comercial sem que a Licitação tenha sido homologada, adjudicada e o contrato/pedido assinado, esta fica automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal da Licitante, por meio de correspondência, na data de vencimento da proposta, caracterizando seu declínio em continuar na Licitação.
- 7.4 Os preços propostos serão considerados completos e suficientes para a aquisição dos produtos/materiais, objeto desta Licitação, sendo desconsiderada qualquer reivindicação de pagamento adicional devido a erro ou má interpretação de parte da Licitante.

- 7.5 Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista no Edital, nem preço ou vantagem baseada em ofertas de outras Licitantes.
- 7.6 ***Importante:** A Proposta Comercial deverá estar assinada pelo representante legal da empresa, sócios administradores/proprietários ou procuradores com poderes específicos.

8 ORGANIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES

- 8.1 Os Documentos de Habilitação e a Proposta Comercial, exigidos neste Edital, deverão ser apresentados em envelopes distintos, opacos, não transparentes, fechados e lacrados, contendo as seguintes indicações no seu anverso:

ENVELOPE I – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

CONCORRÊNCIA Nº 13381/2021 - ABERTURA DIA 16/12/2021 – ÀS 11H00

OBJETO: RENOVAÇÃO DE LICENÇAS BROADCOM/SYMANTEC DA SUITE DE ANTIVÍRUS SYMANTEC ENDPOINT SECURITY COMPLETE (SESC), RENOVAÇÃO DO VERITAS NETBACKUP COM ADIÇÃO DE LICENÇAS, E SERVIÇOS ASSOCIADOS AS SOLUÇÕES

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXX

E-MAIL E TELEFONE: () XXXX - XXXXX

ENVELOPE II- PROPOSTA COMERCIAL

CONCORRÊNCIA Nº 13381/2021 - ABERTURA DIA 16/12/2021 – ÀS 11H00

OBJETO: RENOVAÇÃO DE LICENÇAS BROADCOM/SYMANTEC DA SUITE DE ANTIVÍRUS SYMANTEC ENDPOINT SECURITY COMPLETE (SESC), RENOVAÇÃO DO VERITAS NETBACKUP COM ADIÇÃO DE LICENÇAS, E SERVIÇOS ASSOCIADOS AS SOLUÇÕES

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXX

E-MAIL E TELEFONE: () XXXX - XXXXX

- 8.2 A inversão dos documentos no interior dos envelopes, ou seja, a colocação da **PROPOSTA COMERCIAL** no envelope dos **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**, acarretará a exclusão sumária da Licitante.
- 8.3 Os documentos constantes dos **ENVELOPES I e II** poderão estar, preferencialmente encadernados, em espiral, e todas as folhas deverão estar rubricadas pela Licitante e numeradas sequencialmente, da primeira

à última folha, de modo a refletir o seu número exato de folhas. A falta de encadernação **não** acarretará a desclassificação da Licitante.

- 8.4 A falta de numeração ou da rubrica **não** acarretará a desclassificação da Licitante, podendo ser numerados durante a sessão de abertura dos respectivos **ENVELOPES**.

9 CREDENCIAMENTO, ABERTURA E JULGAMENTO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (ENVELOPE I) E DAS PROPOSTAS COMERCIAIS (ENVELOPE II)

- 9.1 No local, dia e hora definidos no **item 2.1** deste Edital, a Comissão Permanente de Licitação, receberá os DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DA REPRESENTAÇÃO, os DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (**ENVELOPE I**) e a PROPOSTA COMERCIAL (**ENVELOPE II**), quando seu Presidente lerá os nomes de todas as empresas interessadas, para que todos os presentes possam saber quem são seus concorrentes.

- 9.2 A Comissão Permanente de Licitação procederá ao credenciamento e, logo após, à abertura do **ENVELOPE I**, contendo os Documentos de Habilitação das Licitantes, que serão rubricados pelos membros da Comissão Permanente de Licitação. Em seguida, os Documentos de Habilitação serão passado aos Licitantes presentes para darem vistas aos, podendo também rubricá-los, e fazer anotações, lavrando-se a respectiva ata.

- 9.3 A sessão de que trata o **item 9.2** será encerrada, para que a Comissão Permanente de Licitação proceda, em sessão privativa, à análise dos Documentos de Habilitação, hipótese em que os **ENVELOPES II** serão mantidos devidamente inviolados e rubricados pelos presentes, em seus lacres, sob a guarda da Comissão Permanente de Licitação.

- 9.3.1 Os Documentos de Habilitação não estarão disponíveis para vistas durante o período de análise privativa pela Comissão Permanente de Licitação, a fim de não prejudicar a análise e o andamento da Licitação.

- 9.4 Excepcionalmente, a Comissão Permanente de Licitação poderá optar pela avaliação dos Documentos de Habilitação no ato da abertura e lavrar a ata com o resultado do julgamento. Caso todas as Licitantes concordem com o resultado do julgamento da habilitação, a Comissão Permanente de Licitação poderá decidir pela abertura das Propostas Comerciais (**ENVELOPE II**).

- 9.5 Será considerada inabilitada a Licitante que:

- 9.5.1 Deixar de apresentar qualquer um dos documentos relacionados, apresentá-los em desacordo com o solicitado ou deixar de atender a quaisquer das exigências contidas no **item 6** e respectivos **subitens** do presente Edital;
 - 9.5.2 Não comprovar as condições estabelecidas no **item 4.1** e respectivos **subitens**, e/ou estiver incluída em quaisquer das vedações dispostas no **item 4.2** e respectivos **subitens**;
 - 9.5.3 Não satisfizer quaisquer condições expressamente estabelecidas neste Edital;
 - 9.5.4 Incluir qualquer parte da Proposta Comercial (**ENVELOPE II**), no invólucro dos Documentos de Habilitação (**ENVELOPE I**), bem como oferecer qualquer vantagem baseada nas propostas das demais Licitantes.
- 9.6 O resultado do julgamento da análise da documentação (**ENVELOPE I**) será divulgado no site www.sp.senac.br/sites/licitacao, sendo de inteira responsabilidade da Licitante o acompanhamento da divulgação de cada fase da Licitação.
- 9.7 Divulgado o resultado do julgamento, de acordo com o **item 9.6**, a Comissão Permanente de Licitação convocará as Licitantes habilitadas para a sessão de abertura do **ENVELOPE II**, contendo as Propostas Comerciais.
- 9.8 No local, dia e hora definidos no **item 9.7** deste Edital, a Comissão Permanente de Licitação procederá à abertura do **ENVELOPE II**, contendo as Propostas Comerciais das Licitantes habilitadas, que serão rubricadas pelos membros da Comissão Permanente de Licitação. Aos representantes das Licitantes presentes, será dada vista das Propostas Comerciais para que também as rubriquem, podendo fazer anotações e realizar questionamentos por escrito, os quais serão juntados à respectiva ata.
- 9.9 A sessão de que trata o **item 9.8** será encerrada para que a Comissão Permanente de Licitação proceda à análise das Propostas Comerciais das Licitantes habilitadas, lavrando-se então a respectiva ata.
- 9.9.1 As Propostas Comerciais não estarão disponíveis para vistas durante o período de análise privativa pela Comissão Permanente de Licitação, a fim de não prejudicar a análise e o andamento da Licitação.
- 9.10 A Comissão Permanente de Licitação, em sessão privativa, analisará as Propostas Comerciais apresentadas na Licitação, e caso sejam detectados

eventuais erros aritméticos, estes deverão ser corrigidos, observando-se, para esse procedimento, os seguintes critérios:

- 9.10.1 No caso de erro de multiplicação do preço unitário pela quantidade correspondente, o produto será retificado, mantendo-se inalterados os preços unitários e a quantidade;
 - 9.10.2 No caso de erro de adição, a soma será retificada, mantendo-se inalteradas as parcelas;
 - 9.10.3 O preço total da proposta será ajustado pelo Senac, em conformidade com os procedimentos acima para correção de erros. O valor resultante consistirá no preço corrigido da proposta.
- 9.11 Por fim, depois de concluída a verificação da conformidade das propostas a Comissão Permanente de Licitação as apreciará, em sessão privativa, desclassificando aquela que:
- 9.11.1 Deixar de apresentar qualquer um dos documentos exigidos;
 - 9.11.2 Apresentar preços unitários inexequíveis, irrisórios, simbólicos, de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado.
 - 9.11.2.1 Considera-se "preço inexequível", aquele que vier a ser considerado pela Comissão Permanente de Licitação como valor insuficiente para realização dos serviços exigidos nesta Licitação, assim entendido e caracterizado como sendo aquele que estiver abaixo do mínimo praticado pelo mercado.
 - 9.11.3 Apresentar prazo de execução objeto desta Licitação diferente do estabelecido neste Edital;
 - 9.11.4 Não estiver assinada por seu representante legal;
 - 9.11.5 Apresentar emendas, borrões ou rasuras;
 - 9.11.6 Não se referir a valores certos e definidos;
 - 9.11.7 Não obedecer ao prazo de validade mínimo estabelecido neste Edital; ou
 - 9.11.8 Estiver em desacordo com quaisquer das exigências expressamente previstas neste Edital.

- 9.12 Se, porventura, todas as Licitantes forem declaradas inabilitadas ou desclassificadas, nos termos do presente Edital, a Comissão Permanente de Licitação poderá, a seu exclusivo critério, fixar prazo comum a todas as Licitantes para retificações, livres das causas que deram origem à inabilitação ou à desclassificação.
- 9.12.1 O não atendimento desta providência, em prazo assinalado pela Comissão Permanente de Licitação, implicará a inabilitação e/ou desclassificação definitiva das Licitantes.
- 9.13 Se houver empate entre duas ou mais propostas, o desempate far-se-á por meio de sorteio em ato público, em dia, horário e local a serem definidos pela Comissão Permanente de Licitação.
- 9.14 A Comissão Permanente de Licitação, a seu exclusivo critério, poderá, a qualquer tempo, solicitar às Licitantes informações/comprovações adicionais sobre as propostas e/ou documentos apresentados, exigir traduções simples ou juramentadas de documentos que sejam em idioma estrangeiro para o idioma português do Brasil, e consultar e comprovar por meio da Internet, bem como, fica facultado ao Senac realizar quaisquer diligências que entender cabíveis, **inclusive solicitar amostras**. O não atendimento da solicitação no prazo estabelecido, implicará a desclassificação da Licitante.
- 9.15 Terminada a fase de análise das Propostas Comerciais, a Comissão Permanente de Licitação divulgará o resultado final da Licitação às Licitantes, no site www.sp.senac.br/sites/licitacao.
- 9.16 A Comissão Permanente de Licitação, a seu exclusivo critério, poderá inverter o procedimento, abrindo primeiramente as Propostas Comerciais e, classificando as Licitantes por ordem crescente de valor, e só então abrindo o envelope de habilitação da Licitante classificada em primeiro lugar.
- 9.17 Caso a Licitante classificada em primeiro lugar seja julgada inabilitada e assim mantida após julgados eventuais recursos interpostos, a Comissão Permanente de Licitação procederá a abertura dos envelopes de habilitação das Licitantes remanescentes, na ordem de classificação para que a seguinte classificada que preencha as condições de habilitação seja declarada vencedora, nas condições de suas propostas.
- 9.18 Na hipótese de estarem todas as Licitantes representadas na sessão de abertura dos envelopes, e tendo declinado do recurso por meio de assinatura do Termo de Renúncia, quanto à fase pertinente, poderá a Comissão Permanente de Licitação proceder a abertura dos envelopes da fase seguinte.

9.19 A Comissão Permanente de Licitação manterá sob sua guarda os envelopes que não forem abertos. Os envelopes estarão disponíveis e deverão ser retirados pelas Licitantes em até 20 (vinte) dias após divulgado o resultado final da Licitação e esgotados os prazos para interposição de recurso, findo os quais, sem a devida providência, serão destruídos.

9.20 Será declarada vencedora a Licitante que apresentar o **MENOR PREÇO GLOBAL**.

10 RECURSOS

10.1 Divulgada a decisão da Comissão Permanente de Licitação, a Licitante, se dela discordar, terá o prazo de **5 (cinco) dias úteis** a contar da divulgação do resultado da fase de Habilitação dos Documentos e do julgamento da Proposta Comercial para interpor recurso.

10.2 Ocorrendo a interposição de recurso na forma do item anterior, a Licitante que puder vir a ter sua situação efetivamente prejudicada, poderá se manifestar sobre as razões do recurso no mesmo prazo, que correrá a partir da data da divulgação da interposição do recurso na página de licitações do Portal Senac www.sp.senac.br/sites/licitacao.

10.3 O recurso administrativo deverá ser entregue ao Presidente da Comissão Permanente de Licitação do Senac, de segunda-feira a sexta-feira, das 09h30 às 12h e das 14h às 18h, na Rua Dr. Vila Nova, 228 – 7º andar – sala 709 - Vila Buarque – São Paulo – SP.

10.4 As razões do recurso deverão ser dirigidas ao Sr. Diretor Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo, que é a Autoridade Competente, por intermédio do Presidente da Comissão Permanente de Licitação.

10.5 O recurso terá efeito suspensivo.

10.6 O recurso interposto fora das condições constantes neste Edital não será conhecido pelo Senac.

11 PENALIDADES

11.1 O descumprimento parcial ou total das condições estabelecidas no presente Edital ensejará a aplicação de penalidades à Licitante vencedora, conforme o caso, as seguintes penalidades:

- 11.1.1 Multa de 0,5% (meio por cento) por inexecução parcial do contrato, incidente sobre o valor do contrato corrigido monetariamente;
- 11.1.2 Multa de 10% (dez por cento) por inexecução total do contrato, incidente sobre o valor do contrato corrigido monetariamente.
- 11.2 Nas hipóteses de inexecução parcial ou total do contrato previstas acima, poderá haver, além da aplicação das penalidades, a suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac por até 2 (dois) anos.
- 11.3 O pagamento das multas contratuais estabelecidas não exime a Contratada do fiel cumprimento das obrigações e responsabilidades contraídas, nem da reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos, diretos ou indiretos, que vierem a ser causados ao Senac em decorrência da execução contratual.
- 11.4 A Licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato ou instrumento equivalente, deixar de entregar documentação exigida para licitação ou apresentar documentação falsa ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com o Senac pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato/instrumento equivalente e das demais cominações legais.

12 DA CONTRATAÇÃO

- 12.1 Caso a Licitante vencedora não compareça para assinar o contrato ou instrumento equivalente no prazo fixado, o Senac poderá optar por realizar nova Licitação ou convocar as Licitantes, por ordem crescente de classificação, para fornecer os produtos/serviços pela mesma condição da proposta apresentada nesta Licitação pela Licitante vencedora.
- 12.2 A recusa injustificada em assinar o contrato ou instrumento equivalente dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar à Licitante, isolada ou cumulativamente, as seguintes penalidades:
 - 12.2.1 Multa prevista nos subitens 11.1.1 e 11.1.2 deste Edital;
 - 12.2.2 Perda do direito à contratação;

- 12.2.3 Suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

13 DOS PRAZOS

13.1 DE ENTREGA

- 13.1.1 As entregas deverão ser efetuadas em até **10 (dez) dias** após o recebimento do pedido de compra. As licenças serão disponibilizadas por e-mail ou em site do fabricante para visualização e validação das novas licenças no ambiente Senac.

13.2 DO PAGAMENTO

- 13.2.1 O pagamento será efetuado em **28 (vinte e oito) dias** a partir do recebimento dos equipamentos.
- 13.2.2 O Senac realiza seus pagamentos somente nas datas dos dias 5, 15 ou 25 de cada mês.
- 13.2.3 O faturamento deverá obrigatoriamente ser efetuado pela Licitante vencedora.
- 13.2.4 Todos os pagamentos serão efetuados diretamente à Contratada por meio de boleto bancário, mediante apresentação de fatura única mensal.
- 13.2.5 Deverão estar inclusas todas as despesas relativas ao fornecimento do produto.
- 13.2.6 Nenhuma fatura poderá ser negociada com instituição de crédito sem a anuência do Senac.

13.3 DA GARANTIA

- 13.3.1 Validade/Período: 1 (um) ano.

14 TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- 14.1 O Senac tem compromisso com a privacidade e a proteção de dados pessoais de seus alunos, colaboradores, clientes e parceiros. E, nesse sentido, o Senac envida seus melhores esforços para, no tratamento de dados pessoais decorrente deste Edital, observar integralmente a

legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”), comprometendo-se, na qualidade de controlador, a:

- 14.1.1 Cumprir as obrigações estabelecidas pela LGPD, tratando sempre o mínimo de dados pessoais necessários para atingir as finalidades deste Edital;
 - 14.1.2 Adotar medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais;
 - 14.1.3 Envidar esforços razoáveis para garantir que os dados pessoais tratados estejam atualizados e sejam relevantes em todas as circunstâncias, enquanto estiverem sob sua custódia ou sob seu controle, na medida em que tenha capacidade de fazê-lo;
 - 14.1.4 Notificar o titular de dados pessoais e as autoridades acerca do tratamento não autorizado ou ilegal, perda, destruição, dano, alteração ou divulgação não autorizada, bem como qualquer violação de medidas de segurança em relação a dados pessoais cujo tratamento decorra deste Edital; e
 - 14.1.5 Disponibilizar avisos de privacidade para ampliar a transparência e confiabilidade acerca do tratamento de dados pessoais realizado.
- 14.2 Ao participar do processo licitatório objeto deste Edital, o Licitante, por seus representantes legais e sob as penas da lei, declara como verdadeiros quaisquer dados pessoais informados na Documentação de Habilitação e/ou decorrentes do previsto neste Edital, responsabilizando-se por esta garantia e pela legalidade do compartilhamento dos dados pessoais com o Senac nos termos da legislação aplicável, em particular da LGPD. O Licitante, compromete-se, ainda, a não comunicar, revelar, disponibilizar ou utilizar dados pessoais aos quais tiver acesso em razão de sua participação no processo licitatório para finalidades distintas daquelas que motivaram o seu acesso, responsabilizando-se integral e exclusivamente pelo pleno atendimento desta obrigação.
- 14.3 O Licitante declara, por seus representantes legais e sob as penas da lei, que conhece e cumpre integralmente as disposições da LGPD no que toca o tratamento de dados pessoais necessário para a condução de seu negócio e execução do contrato objeto desta Licitação, particularmente que (i) observa as obrigações estabelecidas pela LGPD, garantindo, inclusive, a origem lícita e/ou necessidade dos dados tratados; (ii) adota medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais; (iii) possui procedimento que permite notificar o Senac acerca do

tratamento não autorizado ou ilegal, perda, destruição, dano, alteração ou divulgação não autorizada, bem como qualquer violação de medidas de segurança em relação a dados pessoais cujo tratamento decorra deste Edital e futuro contrato; e (iv) implementou mecanismos para cumprimento de solicitações envolvendo tratamento de dados pessoais pelos titulares e autoridades, e mitigação de riscos, podendo, inclusive, cooperar com o Senac nesse sentido.

- 14.4 O Licitante reconhece que, nos termos da legislação aplicável e políticas de privacidade e segurança da informação do Senac, bem como em decorrência deste Edital, dados pessoais serão tratados, de forma segura e em ambiente com acesso restrito, para fins especialmente de viabilizar (i) a participação na Licitação, (ii) a contratação, a condução e gestão das atividades relacionadas ao objeto da Licitação; e (iii) o contato do Senac por qualquer meio, inclusive para participação em processos licitatórios no futuro. Declara, ainda, ciência de que os dados pessoais podem ser, nos termos da lei, compartilhados pelo Senac com outras entidades como auditores, prestadores de serviços de controle de acesso às dependências do Senac, órgãos do governo, e/ou outros terceiros, inclusive para fins de transparência, evidência da lisura do processo licitatório e atendimento a dispositivos da Lei de Acesso à Informação, sobretudo para cumprimento de obrigações legais do Senac, execução do contrato, exercício regular de direitos e atingimento de interesses legítimos.
- 14.5 Em caso de dúvidas acerca do tratamento de dados pessoais e/ou para exercer os direitos previstos na LGPD, como de acesso, retificação e exclusão, o titular de dados pessoais e/ou seu representante poderão entrar em contato com o encarregado de proteção de dados do Senac conforme indicado na Política de Privacidade do Senac.

15 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 15.1 Salvaguardados os interesses do Senac, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, esta Licitação poderá:
- 15.1.1 Ser cancelada, parcial ou totalmente, antes da assinatura do contrato ou instrumento equivalente;
 - 15.1.2 Ter adiada a sua abertura; ou
 - 15.1.3 Ter alterado seu Edital, com fixação de novo prazo para realização da Licitação;
 - 15.1.3.1 Na hipótese mencionada no **subitem 14.1.3** o Senac enviará cópia das alterações efetuadas ou

do novo Edital a todas as Licitantes que já o tenham adquirido.

- 15.2 O Senac se reserva ao direito de aumentar ou diminuir o escopo do fornecimento, sem que caiba aos participantes/contratados qualquer direito de indenização ou compensação.
- 15.3 **O Senac não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste Edital obtidas por meio de terceiros.**
- 15.4 **A não observância de qualquer um dos itens deste Edital, parcial ou totalmente, implicará a inabilitação ou desclassificação da Licitante, conforme o caso.**
- 15.5 A definição da marca **Symantec e Veritas** está amparada em situação prevista no artigo 13º, Parágrafo 1º da Resolução 22/2020 (Regulamento de Licitações e Contratações do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Departamento Regional do Estado de São Paulo), ou seja, “Na definição do objeto não será admitida indicação de características e especificações exclusivas ou marcas, salvo se justificada e ratificada pela autoridade competente”

São Paulo, 24 de novembro de 2021.

Senac São Paulo
Gerência de Materiais e Serviços

**ANEXO I
(M O D E L O)**

(Emitir em papel timbrado da Licitante)

CARTA DE CREDENCIAMENTO

CONCORRÊNCIA Nº 13381/2021

(Razão Social da Licitante), por seu representante legal **(nome completo)**, interessada em participar na Concorrência acima mencionada, o qual está sendo realizada pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, autoriza o(a) **Sr.(a) (nome completo)** a representá-la nesta Licitação, estando assim, credenciada e com poderes para praticar todos os atos inerentes à Licitação, inclusive interpor ou desistir da interposição de recursos em todas as fases licitatórias.

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

Nome do representante legal da empresa.

**ANEXO III
(M O D E L O)
(Emitir em papel timbrado da Licitante)
DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO À HABILITAÇÃO**

CONCORRÊNCIA Nº 13381/2021

(Razão Social da Empresa, CNPJ e endereço completo com CEP), por seu representante legal, **Sr(a). (nome completo, RG e CPF)**, interessada em participar do processo licitatório acima mencionado do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, declara:

a) que não existem fatos que impeçam a participação de sua empresa neste certame e que se sujeita integralmente a todas as condições constantes do presente Edital;

b) estar ciente da obrigatoriedade de comunicar a ocorrência de qualquer evento impeditivo superveniente à apresentação dos documentos de habilitação;

c) estar ciente das condições de participação, nos termos do respectivo Instrumento Convocatório, em especial no item 4 deste Edital, e que se sujeita às penalidades previstas na forma da lei, além da suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac por até 2 (dois) anos;

d) possuir estrutura técnica adequada (instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização dos serviços), de acordo com as exigências do presente Edital; e

e) que atende às normas de proteção de dados pessoais, especialmente a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ("LGPD"), tendo em vista a natureza das informações tratadas, características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia.

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

Nome do representante legal da empresa

(nome completo e cargo do representante legal da Empresa – somente sócios administradores / proprietários ou procuradores com poderes específicos)

**ANEXO IV
(M O D E L O)**

(Emitir em papel timbrado da Licitante)

**CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL
CONCORRÊNCIA Nº 13381/2021**

(Nome da Pessoa Jurídica), neste ato representada por seu representante legal Sr.(a). (nome completo e qualificação), vem pela presente apresentar a Proposta Comercial, exigida por força do disposto no **item 7** e respectivos subitens do Instrumento Convocatório para o processo de licitação acima mencionado do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac - Administração Regional do Estado de São Paulo, conforme segue:

**ITEM A - RENOVAÇÃO DAS LICENÇAS
VERITAS**

Produto	Descrição	Qtd.	Valor Unitário	Valor Total
10915-M0424-23	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	81	R\$	R\$
23369-M3	NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED WITH FLEXIBLE LICENSING XPLAT 1 FRONT END TB PLUS ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	24	R\$	R\$
23369-M3-20	ESSENTIAL 12 MONTHS INITIAL FOR NETBACKUP PLATFORM BASE COMPLETE ED WITH FLEXIBLE LICENSING XPLAT 1 FRONT END TB PLUS ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	24	R\$	R\$
SOW	SERVIÇOS DE CONSULTORIA E TREINAMENTO OFICIAL VERITAS PARA 4 PESSOAS	1	R\$	R\$
VALOR GLOBAL - ITEM A				R\$

ITEM B - SUBSCRIÇÃO DE LICENÇAS SYMANTEC

Produto	Descrição	Qtd	Valor Unitário	Valor Total
SESC-SES-SUB	Endpoint Security Complete (Includes New SES/SEP Subscription), Hybrid Subscription License with Support, Per Device, 1Y	22.517	R\$	R\$

ITEM C- Suporte Premium: Gerente de Relacionamento e Consultor Técnico Dedicado RENOVAÇÃO SP

Produto	Descrição	Qtd	Valor Unitário	Valor Total
SOW	Suporte Premium para o ambiente Symantec: Gerente de Relacionamento	1	R\$	R\$
SOW	Suporte Premium para o ambiente Symantec: Consultor Técnico Dedicado	1	R\$	R\$
VALOR GLOBAL - ITEM C				R\$

ITEM D - SERVIÇO DE SOC

Descrição	Qtd	Valor Unitário	Valor Total
Serviço de Monitoramento Pro ativo nas unidades relacionadas no "ANEXO V - UNIDADES-DRs", conforme especificações técnicas disposto no "ANEXO V - DESCRIÇÃO PROPOSTA DE SERVIÇO"	1	R\$	R\$

VALOR GLOBAL - SOMATÓRIO DOS ITENS A+B+C+D	R\$
--	-----

1. Prazo de entrega: As entregas deverão ser efetuadas em até **10 (dez)** dias úteis.
2. Prazo de pagamento: **28** (vinte e oito) **dias úteis** após a entrega da nota fiscal;
3. Local de Entrega: As entregas serão através de acesso a um portal de Licenciamento ou e-mail.
4. Prazo de vigência: período de **1 (um) ano**.
5. Validade da Proposta: **90** (noventa) **dias**;
6. Dados da empresa que efetuará o faturamento:

Razão Social :.....
Endereço:.....Cep.....Bairro.....Município.....Estado.....
CNPJ
Inscrição Estadual
Contato.....Fone.....Fax.....
E-Mail

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

(Nome completo e cargo do representante legal da Empresa – somente sócios administradores / proprietários ou procuradores com poderes específicos).

ANEXO V
ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
CONCORRÊNCIA Nº 13381/2021

UNIDADES-DRs

ESTAD O	SO C	Suporte Premium	QTDE SESC RENOVAÇ ÃO	NETBACKUP
AC	1	1	150	81 TB de renovação + 24 TB de expansão.
AL			250	
AM			200	
AP			398	
ES			965	
MA			541	
RN			60	
RR			90	
SC			80	
SP			19.613	
TO			170	
TOTAL			1	

DESCRIÇÃO PROPOSTA DE SERVIÇO

Serviços de Suporte Premium para o ambiente Symantec, com Gerente de Relacionamento e Consultor Técnico Dedicado

Com a necessidade de atendimento personalizado no ambiente de TI, o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC tem como objetivo a contratação da gestão do ambiente de proteção de endpoints Symantec Endpoint Security Complete (SESC) e atendimento Premier (Residência) com análise de vulnerabilidade, relatório de saúde do ambiente e revisões proativas do ambiente para melhoria contínua e suporte na modalidade 24x7X365.

Considerando o seguinte cenário e sites:

ESTADO	SOC	Suporte Premium	QTDE SESC RENOVAÇÃO
AC	1	1	150
AL			250
AM			200
AP			398
ES			965
MA			541
RN			60
RR			90
SC			80
SP			19.613
TO			170
TOTAL			1

Suporte Premium

Escopo de trabalho do Gerente de Relacionamento

O Profissional, tem como objetivo trazer à contratante, uma visão estratégica no serviço de pós-venda do produto Symantec. Entre as funções e características da função está relacionado:

- Gerente de pós-venda para o produto do portfólio Symantec Endpoint Security Complete (SESC);
- É o ponto único de contato para escalações com disponibilidade 24x7, para casos severidade 1;
- Fará apresentações de Reports Técnicos, Reuniões Periódicas e Workshops;
- Desenvolverá a entrega de Relatórios;
- Terá um perfil de "Advisor";

Disponibilidade – O Gerente de Relacionamento poderá ser contatado através de seu telefone celular e e-mail que serão disponibilizados aos clientes em seu primeiro contato, denominado no Suporte Premium de Reunião de Kick-off. Ele estará disponível 24x7 para incidentes Severidade 1.

Gestão de casos de suporte técnico – O Gerente de Relacionamento será sempre acionado de forma automática, através de uma ligação ou um e-mail informando que a contratante realizou a abertura de um chamado de severidade crítica. Ele deverá atuar para que o atendimento esteja dentro dos SLAs acordados.

Relatório Técnico de Negócios - O Gerente de Relacionamento trimestralmente deverá emitir a contratada um Relatório Técnico de Negócios, contendo todas as informações de utilização do serviço durante o período. São dados como: casos de suporte, severidades, tempos de resposta e atividades proativas desenvolvidas.

Visão Global de Proteção - O Gerente de Relacionamento, deverá realizar o Protection Overview nas ferramentas do SESC. Esse relatório faz, baseado nas melhores práticas do fabricante, um Health Check da ferramenta dentro do ambiente da contratante.

Escalação de casos de suporte - O Gerente de Relacionamento deverá possuir recursos e contatos internos para acionamento, se for notado que o caso de suporte não está evoluindo para um cenário de resolução no tempo que atenda os acordos de SLA. A escalação dos casos será julgada pelo profissional em conjunto com sua liderança para que se garanta que todos os passos solicitados por nossos times técnicos foram seguidos, mas sem efeitos necessários para um cenário resolutivo.

Escopo de Trabalho do Consultor Técnico Dedicado

O Serviço do Consultor Técnico Dedicado requer acesso a níveis de conhecimentos especializados para ajudar a maximizar a postura de segurança, evitar eventos adversos e minimizar as consequências em caso de incidentes. O profissional deve oferecer o mais alto nível de suporte operacional da Symantec, implementar melhores práticas e suporte do produto Symantec Endpoint Security Complete (SESC). Será responsável pelas atividades proativas (health-checks, assessments, policy review) e apoiar no processo de troubleshooting da solução.

Escopo de Atividades

Produto/Suíte coberta: Symantec Endpoint Security Complete (SESC);

- Apoio ao processo de Troubleshooting do Suporte Técnico Broadcom Symantec;
- 8x5, durante o horário comercial;
- Fora do horário comercial (somente chamados de Severidade 1);

- Apoio com dúvidas em geral e HOWTOs;
- Atividades Proativas:
 - Architecture Design & Review: Desenho e revisão de arquitetura (PréProjeto & Pós-Projeto);
 - Upgrade Assistance: atualização da solução para versões mais recentes;
 - Maturity Assessment: Recomendação de melhores práticas da solução (Processos e Configurações);
 - ToI (Transfer of Information): Transferência de conhecimento da solução com base em Hands-On & Workshops;
 - Health-Check : avaliação da saúde e capacidade do ambiente;
 - Proof of Concept: elaboração de provas de conceito e apoio ao processo de homologação de pilotos;
 - Deployment Assistance: apoio no processo de instalação de um novo ambiente;
 - Integration Assistance: apoio na integração de produtos Symantec;
 - Product Policy Advisory: apoio ao processo de elaboração de políticas;
 - Security Program Review: avaliação do nível de proteção da Segurança da Informação (agnóstico);
 - Relatório Mensal de Incidentes e Atividades Proativas;

Premissas

- A Contratante deverá acompanhar a atividade integralmente para fornecimento de informações pertinentes ao mesmo;
- A Contratante deverá prover todo o recurso e acesso necessário que sejam imprescindíveis para a execução das atividades contempladas no escopo do serviço;
- Todo o hardware e software necessários, serão solicitados à contratante previamente conforme o dimensionamento inicial;
- Todas as atividades que envolvam ações junto à estação de trabalho do usuário, são de responsabilidade da equipe de trabalho da contratante, restando a Contratada apenas a formulação de procedimentos operacionais;
- Para atividades que podem ser entregues remotamente, a Contratada fornecerá uma solução de sessão remota;
- É de responsabilidade da Contratante ter uma ferramenta ou utilizar um próprio método para realizar a distribuição de soluções de Endpoint

(agentes), cabendo a Contratada, realizar o acompanhamento do processo e dos testes/homologação com o usuário final;

Horário de Trabalho

O número de horas para cada tarefa será distribuído ao longo da semana, sendo no máximo oito (08) horas de trabalho em cada dia. O horário de início de trabalho será determinado pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC, para cada um dos sites envolvidos no projeto, respeitados os limites do horário comercial (segunda a sexta-feira das 08h00min às 18h00min, exceto feriados) com uma hora de almoço.

As atividades definidas no escopo serão executadas remotamente em cada site ou presencialmente caso seja acordado.

Características do Suporte (SOC)

Escopo do suporte

A modalidade de suporte que está sendo considerada nesta proposta é de gestão remota da solução 24x7x365 por parte da Contratada. Fica a cargo da Contratada todas as atividades de rotina e gestão da ferramenta, tais como extração de relatórios, atualizações, instalação e remoção de agentes dentre outras de maior criticidade e segurança.

Para esta proposta, estão sendo considerados cobertos pelo suporte os produtos abaixo:

- Symantec Endpoint Security Complete (SESC);

Metodologia de Atendimento

Os SLAs serão atendidos conforme criticidade dos mesmos e do **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC**, desde questionamentos quanto à instalação, configuração e utilização dos produtos até resolução de problemas críticos, dentro dos seguintes formatos:

Atendimento Eletrônico – E-mail:

Destina-se a solução de questionamentos e/ou problemas que não necessitam de solução imediata, assim como detalhamento de sugestões de melhoria da solução. Os e-mails serão analisados e uma resposta será enviada de acordo com a criticidade.

Atendimento Telefônico:

Destina-se a solução de questionamentos e/ou problemas que necessitem de solução imediata. A troca rápida de informações transmite segurança e conforto ao usuário na operação do sistema.

Acesso Remoto:

Em caso de algum problema ou questão persistir, mesmo após o Atendimento Eletrônico ou Telefônico, deverá ser solicitado ao Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC autorização para conexão remota a fim de sanar a ocorrência.

SLA – Service Level Agreement

Devido à criticidade dos sistemas adquiridos pelo **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC**, a Contratada estabelece, em acordo com o Contratante, um nível de serviço que atenda às necessidades e forneça subsídios para priorização no atendimento. Este serviço é constituído por um sistema onde o fator Severidade define o tempo e nível de atendimento, descrito em mais detalhes abaixo:

A abertura dos chamados se dará por parte do **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC**.

Severidade	Impacto ao Negócio	SLA de Resposta
1	Solução Indisponível	Em até 1 hora após abertura do chamado
2	Produção Impactada	Em até 2 horas após abertura do chamado
3	Componente Impactada	Em até 6 horas após abertura do chamado
4	Problema de menor impacto, dúvidas e documentações	Próximo dia útil, Horário Comercial após a abertura do chamado

No momento da abertura do chamado, o nível de severidade será identificado pela equipe da Contratada, de acordo com o grau de seu impacto. A Contratada poderá alterar a severidade, se esta alteração se fizer necessária, para atender os Níveis de Serviços Acordados.

Relatório Mensal

Para que o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC possa manter-se informado de todos os aspectos, a Contratada deverá enviar mensalmente um relatório executivo. Este relatório deverá conter dados importantes, que irão agregar valor e fornecer parâmetros para tarefas e decisões a serem tomadas referentes à solução contratada. Neste relatório, deverão conter as seguintes informações:

Panorama de Segurança: um resumo dos eventos mais importantes, ameaças descobertas e informações do mercado de segurança durante o mês, e os comentários da equipe da Contratada.

Informações sobre a solução: as novidades, atualizações e informações referentes à solução contratada. Neste aspecto, a Contratada informará sobre os releases que podem auxiliar na utilização e por fim diretamente no negócio do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC.

Chamados do mês: A descrição detalhada dos chamados solicitados, seu status e resolução. Contempla também um sumário destacando as informações referentes ao SLA contratado.

Informações geradas pelo monitoramento: Performance, Disponibilidade, Latência, e outras informações específicas de cada solução;

Resultado da verificação de registros e as ações e procedimentos executados: Caso sejam necessários;

Resultado da verificação das políticas e configurações: Com as ações e procedimentos executados, caso necessário.

Workshop Trimestral

A Contratada deverá realizar trimestralmente um Workshop para divulgação de Melhores Práticas, Features, Novas Tecnologias e Tendências relacionadas ao software Symantec Endpoint Security Complete (SESC), que será realizado no Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC site São Paulo, com a participação das demais localidades ou remotamente conforme acordado.

Modalidades de suporte

Suporte Reativo

O suporte reativo, consiste no acionamento da equipe de suporte, com o registro de chamados por parte da equipe **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC**. O atendimento se dará na forma de contato telefônico e acesso remoto a ser liberado pelo time **SENAC**, conforme localidade assistida por este serviço. Atividades de saneamento de dúvidas, procedimentos de instalação, remoção, alteração, configuração de políticas, aplicação de patches, upgrade da solução.

Suporte Proativo

O suporte proativo, consiste na detecção de falhas e abertura de chamados por parte da equipe técnica da Contratada. Todas as atividades de monitoração do ambiente e detecção de falhas deverão ser detectadas pelo time de SOC da Contratada.

O suporte proativo deverá ser na modalidade 24x7. Os chamados abertos dentro ou fora do horário comercial poderão ser abertos por E-mail, Portal do Usuário e Telefone. O SLA só começará a ser contado a partir da abertura do chamado.

Para esta modalidade de atendimento com o suporte proativo, será disponibilizado por parte da Contratante os seguintes acessos:

- Liberação de acesso ao ambiente Servidor SES Manager;
- Liberação de regras de firewall para acesso externo ao servidor da solução;
- Liberação de acesso no modelo VPN (Virtual Provider Networking), acesso seguro e criptografado.

Treinamento oficial

A CONTRATADA deverá prover o treinamento oficial do fabricante para as soluções

- Symantec/Broadcom (SEP ou SESC, se disponível) para 2 pessoas;
- Veritas Netbackup para 4 pessoas;