

CONCORRÊNCIA Nº 14032/2023
ABERTURA: DIA 15 DE AGOSTO DE 2023 – ÀS 14H00
OBJETO: "PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COM CESSÃO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA PARA OPERAÇÃO TECNOLÓGICAS DAS ATIVIDADES MEIO E FIM DO SENAC SÃO PAULO".

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 a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COM CESSÃO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA PARA OPERAÇÃO TECNOLÓGICAS DAS ATIVIDADES MEIO E FIM DO SENAC SÃO PAULO**, conforme a Minuta de Contrato e demais Anexos, 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 ou por solicitação via e-mail (licitacao.gms@sp.senac.br).

2 DATA DE ABERTURA, HORÁRIO E LOCAL DA LICITAÇÃO

- 2.1 No dia **15 de agosto de 2023 às 14h00** 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 Licitante 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 Os envelopes poderão, **preferencialmente**, ser encaminhados à **CPL** via Correios ou outro serviço de entrega, observados, para tanto, o endereço e o prazo estabelecido no **item 2.1**.
- 2.1.2 O Senac não se responsabiliza, sob nenhuma hipótese, pela recepção de envelopes, documentos ou propostas que não tenham sido entregues sob protocolo à **CPL** até o prazo estabelecido no **item 2.1**.

2.1.3 A empresa interessada que chegar atrasada, ou seja, após o credenciamento, será impedida de participar da Licitação, podendo acompanhar a sessão apenas na condição de ouvinte.

2.1.4 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 de 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, Resolução nº 25/2022, e por este Edital.

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

4 PARTICIPAÇÃO

4.1 Poderão participar desta Licitação e firmar o contrato dela decorrente com o Senac pessoas jurídicas, brasileiras ou estrangeiras, que se enquadrem no ramo de atividade pertinente ao objeto desta Concorrência e satisfizerem 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 **04/08/2023**, formalmente por

escrito, endereçado à Comissão Permanente de Licitação por meio eletrônico para o e-mail: licitacao.gms@sp.senac.br. As respostas aos questionamentos serão disponibilizadas no site www.sp.senac.br/sites/licitacao até o dia **09/08/2023**, sendo de inteira responsabilidade da empresa interessada ou Licitante o devido acompanhamento da divulgação dos esclarecimentos. Esclarecimentos solicitados após o prazo estabelecido no **item 4.4** não serão respondidos.

4.5 A Licitante deverá, obrigatoriamente, vistoriar os locais em que os serviços serão executados e apresentar a Declaração de Vistoria (**Modelo Anexo VI**), juntamente com Protocolo de Visita a Unidade (**Modelo Anexo VII**) protocolado pelo Senac, que deverá integrar o envelope de habilitação (**ENVELOPE I**):

4.5.1 Para vistoria nos locais em que os serviços serão executados, a Licitante deverá marcar data e horário diretamente com o **RESPONSÁVEL DO SETOR ADMINISTRATIVO DE CADA UNIDADE, CONFORME INFORMAÇÃO DESCRITA DO ANEXO VII**. A vistoria deverá ser realizada em até, no máximo, **1 (um) dia** útil antes da sessão de abertura da Licitação, ou seja **14/08/2023**, impreterivelmente.

4.5.1.1 Por ocasião da vistoria técnica, a Licitante deverá apresentar o Protocolo de Visita a Unidade (Modelo ANEXO VII), para que a Unidade visitada proceda ao protocolo.

4.5.2 Em nenhuma hipótese será aceita a alegação de que a Licitante desconhecia as dificuldades para execução dos serviços objeto do presente Edital;

4.5.3 A ausência da Declaração de Vistoria (**Modelo Anexo VI**) e do Protocolo de Visita devidamente assinado pela Unidade (**Modelo Anexo VII**), implicará na inabilitação da Licitante.

5 CREDENCIAMENTO

5.1 No presente feito licitatório somente poderá se manifestar em nome da Licitante 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 Licitante 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 simples do Contrato Social ou do Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias simples; ou

5.2.2 Procuração, caso a Licitante se faça representar por procurador credenciado, acompanhada de cópia simples do Contrato Social ou do Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias simples; ou

5.2.3 Contrato Social ou Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias simples, caso a Licitante 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 Licitante 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 Licitante 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 **Licitantes** 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 Licitantes 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**).

6.1.3 Declaração expressa firmada pelo representante legal da Licitante, de que se sujeita integralmente a todas as condições constantes da Minuta Contratual e seus Anexos (**Modelo ANEXO IV**).

6.1.4 Declaração de Visita comprovando que a Licitante conhece as Condições do local da Prestação de Serviços (**Modelo ANEXO VI**).

6.1.5 Protocolo de visita a Unidade devidamente assinado pelo Senac (**Modelo ANEXO VII**).

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 simples;

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, junto ao Ministério da Fazenda;

- 6.2.4 Prova de inscrição no cadastro de contribuinte estadual (IE) ou municipal, relativo ao domicílio ou **sede** da Licitante, pertinente a seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual 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**.
- 6.2.7 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.
- 6.2.8 Se a Licitante se fizer representar pela sua **Filial**, para atender o objeto do presente Edital, **deverá também apresentar todos os documentos elencados no item HABILITAÇÃO JURÍDICA E FISCAL, tanto da Matriz quanto da Filial**.
- 6.2.9 **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 empresa Licitante se fizer representar pela sua Filial, para atender ao objeto do presente Edital, deverá apresentar a Certidão Negativa de Falência, Concordata e Recuperação Judicial e Extrajudicial, **tanto da Matriz quanto da Filial**.
- 6.3.3 Prova de Capital Social mínimo registrado até a data de abertura da presente Licitação de R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais), comprovado por meio de Contrato Social ou Balanço Patrimonial do último exercício social já exigível na forma da lei.
- 6.3.3.1 A verificação do Capital Social poderá ser realizada por meio do Contrato Social exigido no **subitem 6.2.2**, não sendo necessário incluir nova cópia no **ENVELOPE I**. Caso a Licitante apresente a comprovação por meio do Balanço Patrimonial, este **deverá** fazer parte do **ENVELOPE I**.

6.4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 6.4.1 A Licitante deverá apresentar documento de emissão própria, em papel timbrado, indicando um ou mais clientes para os quais executou ou executa serviços de monitoramento e de suporte operacional a ambientes de datacenter suportados pela infraestrutura de TIC, compreendendo servidores, aplicações, sistemas, infraestrutura e telecomunicação.
- 6.4.1.1 O documento deverá indicar, obrigatoriamente, a prestação de ambos os serviços (monitoramento a ambientes de datacenter e suporte operacional minimamente nas tecnologias indicadas: Microsoft, Oracle, Linux, VMWare e Cisco), podendo estes estarem vinculados a um único contrato (único cliente) ou em dois ou mais clientes (dois ou mais contratos).
- 6.4.2 De acordo com os ambientes monitorados e sustentados operacionalmente, a Licitante deverá indicar em seu documento:

- 6.4.2.1 O(s) ambiente(s) monitorado(s), especificando necessariamente a(s) tecnologia(s) que o(s) compõe(em), e as características do tratamento dispensado aos eventos gerados pela ferramenta de monitoramento, sintetizando os procedimentos aplicados e indicando os demais recursos empregados nos serviços;
 - 6.4.2.2 Síntese das características e procedimentos aplicados aos serviços de suporte operacional prestado às tecnologias de infraestrutura que integram o datacenter, com especificação destas, também com indicação dos recursos empregados nos serviços.
 - 6.4.2.3 Deverão ser fornecidas, obrigatoriamente, as seguintes informações a respeito dos contratos especificados na declaração, abrangendo necessariamente os serviços abaixo descritos:
 - 6.4.2.4 Data de início da prestação dos serviços e prazo do contrato ou data de encerramento;
 - 6.4.2.5 Informações para contato com o responsável pelo contrato no cliente, contendo nome completo, cargo, telefone e email.
- 6.4.3 Apresentação de 1 (um) Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado, em original ou cópia simples, atestando que a Licitante executa ou executou satisfatoriamente os serviços de suporte técnico remoto e presencial a usuários, com governança de processos baseado em ITIL V3 ou V4, em ambiente com pelo menos 5.000 (cinco mil) usuários atendidos, devendo constar o nome, endereço e o telefone de contato do atestador.
- 6.4.4 Apresentação de 1 (um) Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado, em original ou cópia simples, atestando que a Licitante executa ou executou satisfatoriamente os serviços especializados de atendimento a usuários remoto e presencial, datacenter, comprovando os serviços abaixo:
- 6.4.4.1 A estrutura organizacional (gestor do Contrato, supervisores e coordenadores de equipe, técnicos de suporte técnico de 1º e 2º níveis, e técnicos de demais

serviços operacionais) disponibilizada, detalhando os níveis de gestão, supervisão e operação dessa estrutura;

- 6.4.4.2 Indicar para cada função da estrutura acima a quantidade de profissionais e sua capacitação mínima (formação acadêmica e experiência no segmento);
 - 6.4.4.3 Recursos de comunicação empregados (telefonia, links de comunicação de dados, voz, etc.)
 - 6.4.4.4 Volumes atendidos: número de chamados/mês, número de usuários cadastrados/atendidos, número de desktops/notebooks, número de unidades físicas (matriz e filiais) do cliente atendidas.
 - 6.4.4.5 ANSs acordados.
 - 6.4.4.6 Contemplar no mínimo o número de 120.000 (cento e vinte mil) chamados atendidos ao ano;
 - 6.4.4.7 Contemplar no mínimo o número de 7.000 (sete mil), usuários atendidos por cliente;
 - 6.4.4.8 Contemplar no mínimo o número de 400 (quatrocentos) servidores físicos ou virtualizados atendidos pelo contrato;
 - 6.4.4.9 Trazer o nome completo do signatário, com informações para contato (cargo, telefone, e-mail, etc.);
- 6.4.5 Apresentação de 1 (um) Atestado de capacidade técnica operacional, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado, em original ou cópia simples, atestando o conhecimento específico da Licitante na execução dos serviços com características técnicas relacionadas ao objeto desta contratação, comprovando:
- 6.4.5.1 Serviços de provimento de NOC – Centro de Operações de Rede, com regime de atendimento 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), para um único ambiente de TI com pelo menos 200 (duzentos) computadores/servidores físicos; 500 (quinhentos) ativos de rede (switch/router), 70 (setenta) links WAN e 7.000 (sete mil) usuários de rede, de um mesmo Contrato, contemplando as seguintes atividades:
 - a) Experiência na implantação de, no mínimo, 3 (três) disciplinas ITIL;

- b) Serviços com proposição de indicadores de desempenho e melhoria de processos, além de avaliação de serviços, com base no respectivo Nível de Serviço;
- c) Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de service desk com fundamentos ITIL V3 ou V4;
- d) Serviços de suporte remoto utilizando software de suporte remoto;
- e) Elaboração e/ou manutenção de Metodologia de Gestão de Serviços de TI (Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário), tendo como referência as melhores práticas de mercado (ITIL, ISO 20000).
- f) Serviços de monitoramento de solução de antivírus para, no mínimo, 12.000 (doze mil) estações de trabalho;
- g) Serviços de monitoramento em Redes LAN baseada em Sistemas Operacionais Servidores Windows 2003/2008/2012/2016;
- h) Serviço de operação e monitoramento de NOC (Network Operation Center) utilizando as soluções para ambiente de TI, com regime de atendimento 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana);
- i) Experiência no atendimento, suporte e administração de centro de monitoramento e prevenção a ameaças cibernéticas, seguindo a ISO 27.002 a fim de proteger usuários, redes, centro de dados e recursos Cloud de ameaças e alvos de ataques que possam ser exploradas através de brechas de segurança ou vulnerabilidades;
- j) Experiência na execução de serviços de operação, em ambiente computacional constituído por servidores de rede;
- k) Experiência pela disponibilidade dos componentes relacionados à sistemas críticos através de profissionais certificados CETA;
- l) Experiência na execução de serviços de Gerenciamento e Suporte a Servidores, operando em ambiente

computacional virtualizado Vmware/HyperV constituído de, no mínimo, 200 (duzentos) servidores de rede físicos e 200 (duzentos) virtuais;

- m) Experiência na execução de serviços de operação, manutenção e assistência técnica em ambiente computacional constituído por estações de trabalho, com no mínimo 7.000 (sete mil) estações de trabalho.
- n) Experiência na execução de serviços de operação, manutenção e assistência técnica em localidades adversas, e distribuídas pelo Estado de São Paulo, que atenda pelo menos 50 (cinquenta) localidades;
- o) Experiência na execução de serviços de Gerenciamento e Suporte a Redes em ambiente computacional constituído de switches core, utilizando-se de profissionais com nível superior completo e capacitação em redes de computadores.
- o) Nos atestados devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução e as disciplinas ITIL implantadas;

6.4.6 As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a Licitante tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura do Senac;

6.4.7 Poderão ser somados atestados, onde a Licitante mantenha ativo o Contrato que irá comprovar estas competências;

6.4.8 A critério do Senac, poderá ser realizada diligência à sede da pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre as informações prestadas e o(s) serviço(s) efetivamente realizados(s);

6.4.9 A Licitante deverá apresentar as Certificações ou Atestados de parceria (em original ou cópia simples) dos seguintes fabricantes e seus níveis:

a) Parceria oficial com a Oracle;

b) Parceria oficial com a IBM –Silver ou superior;

c) Prova documental emitida por empresa nacional com projeto realizado no território nacional de que a Licitante é parceira Oracle ativa e possui experiência na implantação e suporte técnico estruturado em Oracle Campus Solution versão 9 ou superior, mantendo Contrato em vigência, na sua própria razão social.

- 6.5 Todos os documentos exigidos no **ENVELOPE I** poderão ser apresentados em original ou cópia simples, 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.
- 6.6 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.
- 6.7 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).
- 6.8 Não será concedido prazo para apresentação de documento de habilitação que não tenha sido entregue na sessão própria, exceto no caso previsto no subitem 9.12.

7 PROPOSTA COMERCIAL – ENVELOPE II

- 7.5 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:
- 7.5.1 Carta de apresentação da Proposta Comercial (**Modelo Anexo V**);
- 7.5.2 Validade mínima de 90 (noventa) dias.
- 7.6 A Licitante obriga-se a executar os serviços objeto desta Licitação, pelos preços constantes na Proposta Comercial, na qual deverão estar inclusos todos os encargos trabalhistas e sociais, fiscais, previdenciários, bem como todos os custos, diretos e indiretos, e demais despesas de qualquer natureza.
- 7.7 A Proposta Comercial deverá ser formulada pela Licitante considerando, obrigatoriamente, as condições de prestação dos serviços estabelecidas

no presente Edital e na minuta contratual e seus Anexos, os quais fazem parte integrante deste.

- 7.8 O contrato a ser firmado com a Licitante vencedora será elaborado com base na referida minuta, de sorte que seus termos devam ser de inteiro conhecimento da Licitante que, para tanto, deverá firmar a declaração mencionada no **subitem 6.1.3** deste Edital.
- 7.9 Caso haja o vencimento da validade da Proposta Comercial sem que a licitação tenha sido homologada, adjudicada e o contrato 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.
- 7.10 Os preços propostos serão considerados completos e suficientes para a prestação dos serviços, objeto desta Licitação, sendo desconsiderada qualquer reivindicação de pagamento adicional devido a erro ou má interpretação por parte da Licitante.
- 7.11 Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista no Edital, nem preço ou vantagem baseada em ofertas de outras Licitantes.
- 7.12 ***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

- 8.5 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 14032/2023 - ABERTURA DIA 15/08/2023 – ÀS 14H00

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COM CESSÃO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA PARA OPERAÇÃO TECNOLÓGICAS DAS ATIVIDADES MEIO E FIM DO SENAC SÃO PAULO

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXX

E-MAIL E TELEFONE: () XXXX - XXXXX

ENVELOPE II- PROPOSTA COMERCIAL

CONCORRÊNCIA Nº 14032/2023 - ABERTURA DIA 15/08/2023 – ÀS 14H00

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COM CESSÃO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA PARA OPERAÇÃO TECNOLÓGICAS DAS ATIVIDADES MEIO E FIM DO SENAC SÃO PAULO

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXX

E-MAIL E TELEFONE: () XXXX - XXXXX

8.6 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.

8.7 Os documentos constantes dos **ENVELOPES I** e **II** poderão ser 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.

8.8 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)

9.5 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 destas, para que todos os presentes possam saber quem são seus concorrentes.

9.6 A Comissão Permanente de Licitação procederá ao Credenciamento e logo após, a abertura do **ENVELOPE I**, contendo os Documentos de Habilitação das Licitantes, que serão rubricados pelos membros da Comissão Permanente de Licitação. Em seguida, serão passados aos Licitantes presentes para darem vistas aos Documentos de Habilitação,

podendo também rubricá-los e, fazer anotações, lavrando-se a respectiva ata.

- 9.7 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.
- 9.7.1 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.
- 9.8 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**).
- 9.9 Será considerada inabilitada a Licitante que:
- 9.9.1 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;
- 9.9.2 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**;
- 9.9.3 Não satisfizer quaisquer condições expressamente estabelecidas neste Edital;
- 9.9.4 Incluir qualquer parte da Proposta Comercial (**ENVELOPE II**), no invólucro de Documentos de Habilitação (**ENVELOPE I**), bem como oferecer qualquer vantagem baseada nas propostas das demais Licitantes.
- 9.10 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.

- 9.11 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.
- 9.12 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 às Propostas Comerciais para que também as rubriquem, podendo fazer anotações e realizar questionamentos por escrito, os quais serão juntados à respectiva ata.
- 9.13 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.
- 9.13.1 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.
- 9.14 A Comissão Permanente de Licitação, em sessão privativa, analisará as Propostas Comerciais apresentadas na Licitação, e caso sejam detectados eventuais erros aritméticos, deverão ser corrigidos, observando-se, para esse procedimento, os seguintes critérios:
- 9.14.1 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;
- 9.14.2 No caso de erro de adição, a soma será retificada, mantendo-se inalteradas as parcelas;
- 9.14.3 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.
- 9.15 Por fim, depois de concluída a verificação da conformidade das propostas, a Comissão Permanente de Licitação as apreciará, em sessão privativa, desclassificando aquela que:
- 9.15.1 Deixar de apresentar qualquer um dos documentos exigidos;

- 9.15.2 Apresentar preços unitários inexequíveis, irrisórios, simbólicos, de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado.
 - 9.15.2.1 Considera-se “preço inexequível”, aquele que vier a ser assim 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;
 - 9.15.3 Apresentar prazo de execução objeto desta Licitação diferente do estabelecido neste Edital;
 - 9.15.4 Não estiver assinada por seu representante legal;
 - 9.15.5 Apresentar emendas, borrões ou rasuras;
 - 9.15.6 Não se referir a valores certos e definidos;
 - 9.15.7 Não obedecer ao prazo de validade mínimo estabelecido neste Edital; ou
 - 9.15.8 Estiver em desacordo com quaisquer das exigências expressamente previstas neste Edital.
- 9.16 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.
- 9.16.1 O não atendimento desta providência, em prazo assinalado pela Comissão Permanente de Licitação, implicará a inabilitação e/ou desclassificação definitiva das Licitantes.
- 9.17 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.
- 6.1 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, bem como fazer consultas e comprovações por meio da Internet que entender necessárias, ficando

ainda facultado ao Senac realizar quaisquer diligências que entender cabíveis. O não atendimento de solicitação, em prazo estabelecido, implicará a desclassificação da Licitante.

- 9.18 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.
- 9.19 A Comissão Permanente de Licitação, a seu exclusivo critério, poderá inverter o procedimento, abrindo primeiramente as Propostas Comerciais, classificando as Licitantes por ordem crescente de valor, e só então abrir o envelope de habilitação da Licitante classificada em primeiro lugar.
- 9.20 Caso a Licitante classificada em primeiro lugar for inabilitada e após julgados eventuais recursos interpostos, proceder-se-á a abertura dos envelopes de habilitação dos Licitantes remanescentes, na ordem de classificação para que o seguinte classificado que preencha as condições de habilitação seja declarado vencedor, nas condições de suas propostas.
- 9.21 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 à abertura dos envelopes da fase seguinte.
- 9.22 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.
- 9.23** A Comissão Permanente de licitação convocará a empresa ofertante do menor preço a apresentar em até 3 (três) dias corridos, as seguintes Certificações em **versão original, cópia simples ou através de site na internet:**
- a) CETa – Critical Environments Technician Associate ou CEFA - Critical Environment Facility Advisor;
 - b) CEM – Critical Environments Manager;
 - c) Oracle 9i Database Administrator (OCA) 9i;
 - d) Oracle 8i Certified Professional Database Administrator;
 - e) Cisco Certified Network Professional Routing and Switching;
 - f) ICSI - Certified Network Security Specialist (CNSS);
 - g) VMware Certified Professional 6.5 Data Center Virtualization;
 - h) LPIC 3 - Enterprise Professional Mixed Environment;

- i) Zabbix Certified Specialist;
- j) SUSE 11 - RED HAT Certified System Administrator;
- k) Microsoft Certified Technology Specialist: Windows Server 2008 Active Directory;
- l) Microsoft Certified Technology Specialist: Administering and Deploying System Center 2012 Configuration Manager;
- m) Microsoft Certified Solutions Associate - SQL 2016 Database Administration;
- n) Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2016;
- o) Microsoft Certified Solutions Expert: Cloud Platform and Infrastructure;
- p) Microsoft 365 Certified Modern Desktop Administrator Associate;
- q) MTA Windows Server Administration Fundamentals;
- r) Certificação Administração Microsoft System Center Configuration Manager;
- s) CAPM - Certified Associate in Project Management;
- t) CISSP - Certified Information Systems Security Professional;
- u) Information Security Foundation - ISO/IEC 27.002;
- v) IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000;
- w) Professional SCRUM Master I;
- x) NGINX - Fundamentals (On-Demand) - Certificação NGINX;
- y) ITIL V3 ou V4

9.23.1 A Licitante deverá apresentar comprovação de vínculo dos profissionais certificados acima com a licitante deverá ser feita por meio de cópia simples do registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho, e, no caso de indicação de profissional autônomo, será realizada por intermédio da apresentação de contrato deste com a licitante.

9.24 Será declarada vencedora a Licitante que apresentar **O MENOR PREÇO e que atenda ao subitem 9.23 do edital.**

10 RECURSOS

10.5 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 ou da fase do julgamento da Proposta Comercial para interpor recurso.

10.6 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.

- 10.7 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.
- 10.8 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.
- 10.9 O recurso terá efeito suspensivo.
- 10.10 O recurso interposto fora das condições constantes neste Edital não será conhecido pelo Senac.

11 PENALIDADES

- 11.5 O descumprimento parcial ou total das condições estabelecidas no presente Edital ensejará a aplicação de penalidades à Licitante vencedora, conforme previstas na minuta contratual, além de a contratante poder considerar simultaneamente rescindido o contrato, independentemente de qualquer notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial.
- 11.6 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.
- 11.7 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.
- 11.8 A Licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato ou documento equivalente, deixar de entregar documentação exigida para a 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/documento equivalente e das demais cominações legais.

12 DA CONTRATAÇÃO

- 12.5 Caso a Licitante vencedora não compareça para assinar o contrato ou documento 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.
- 12.6 A recusa injustificada em assinar o contrato ou documento equivalente dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar à Licitante, isolada ou cumulativamente, as seguintes penalidades:
- 12.6.1 Perda do direito à contratação;
- 12.6.2 Suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

13 TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

13.5 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:

- 13.5.1** Cumprir as obrigações estabelecidas pela LGPD, tratando sempre o mínimo de dados pessoais necessários para atingir as finalidades deste Edital;
- 13.5.2** Adotar medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais;
- 13.5.3** 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;
- 13.5.4** 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

13.5.5 Disponibilizar avisos de privacidade para ampliar a transparência e confiabilidade acerca do tratamento de dados pessoais realizado.

13.6 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.

13.7 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.

13.8 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.

13.9 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.

14 DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1 Salvaguardados os interesses do Senac, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, esta Licitação poderá:

14.5.1 Ser cancelada, parcial ou totalmente antes da assinatura do contrato ou documento equivalente;

14.5.2 Ter adiada a sua abertura; ou

14.5.3 Ter alterado seu Edital, com fixação de novo prazo para realização da Licitação;

14.5.3.1 Na hipótese mencionada no **subitem 14.5.3** o Senac enviará cópia das alterações efetuadas ou do novo Edital a todas as Licitantes que já o tenham adquirido.

14.6 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.

14.7 O Senac não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste Edital obtidas por meio de terceiros.

14.8 A não observância de qualquer um dos itens deste Edital, parcial ou totalmente, implicará a inabilitação ou desclassificação da Licitante, conforme o caso.

14.9 Em caso de dúvidas quanto à autenticidade de assinatura em documento ou declaração apresentado na licitação, o Senac se reserva o direito de exigir a qualquer momento a reapresentação do documento ou da declaração com a firma reconhecida.

São Paulo, 18 de julho de 2023.

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 14032/2023

(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

CONCORRÊNCIA Nº 14032/2023

(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)

DECLARAÇÃO – EDITAL E MINUTA CONTRATUAL

CONCORRÊNCIA Nº 14032/2023

(Razão Social da Licitante), por seu representante legal **(nome completo)**, interessada em participar no processo licitatório acima mencionado, do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Senac, **DECLARO** que nossa empresa, sujeita-se integralmente à todas as condições constantes do presente Edital, bem como às cláusulas e condições da Minuta Contratual dele integrante, caso seja vencedora.

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

Nome do representante legal da empresa.

MODELO ANEXO V
(em papel timbrado da Licitante)
CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL
CONCORRÊNCIA Nº 14032/2023

(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 Edital para o processo de licitação acima mencionado do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac - Administração Regional do Estado de São Paulo, conforme segue:

ITEM	SERVIÇOS	MESES	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL 12 (doze meses)
1	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COM CESSÃO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA PARA OPERAÇÃO TECNOLÓGICAS DAS ATIVIDADES MEIO E FIM DO SENAC SÃO PAULO	12	R\$	R\$

* Os valores informados deverão contemplar todos os impostos inclusos, bem como, as demais exigências do Edital.

Obs.:

1) Validade da Proposta: **90** (noventa) **dias**;

2) 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).

MODELO ANEXO VI

DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

CONCORRÊNCIA Nº 14032/2023

(Nome da Pessoa Jurídica), por seu representante legal Sr(a). **(nome completo e qualificação)**, empresa interessada em participar do processo licitatório acima mencionado do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, DECLARA que conhece os locais de prestação dos serviços e as condições de trabalho das Unidades, conforme relação do **ANEXO A** da Minuta Contratual.

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

(Identificação do representante legal da empresa ou do credenciado).

ANEXO VII

PROTOCOLO DE VISITA ÀS UNIDADES

CONCORRÊNCIA Nº 14032/2023

PROTOCOLO DE VISITA ÀS UNIDADES

UNIDADES CAPITAL

<p>Data center Corporativo – Senac São Paulo</p> <p>Gerência de Tecnologia da Informação Rua Doutor Vila Nova, 228 – terceiro andar – Setor GTI CEP: 01222-903 – Bairro Vila Buarque – São Paulo São Paulo – SP CEP: 04696-000</p> <p>Telefone: (11) 5682-7300</p>	<p>Data_____/_____/_____ _____</p> <p>Assinatura do funcionário da GTI – Gerência de Tecnologia da Informação – Responsável pelo Data center Corporativo</p>
<p>Data center Contingência – Centro Universitário CAS</p> <p>Av. Engenheiro Eusébio Stevaux, 823 – Santo Amaro São Paulo – SP CEP: 04696-000 Telefone: (11) 5682-7300</p>	<p>Data_____/_____/_____ _____</p> <p>Assinatura do funcionário responsável por TI na UO (CAS)</p>
<p>Senac Sede</p> <p>Rua Doutor Vila Nova 228 – Vila Buarque São Paulo - SP CEP: 01222- 020 Telefone: (11) 3236-1056</p>	<p>Data_____/_____/_____ _____</p> <p>Assinatura do funcionário da UO (SEDE)</p>
<p>Senac Boraceia (Microfilmagem – GMS)</p> <p>Rua Boraceia, 33 – São Paulo - SP CEP: 08552-430 Telefone: (11) 2927-2729</p>	<p>Data_____/_____/_____ _____</p> <p>Assinatura do funcionário da UO (Microfilmagem)</p>

Centro Universitário Senac - Santo Amaro Av. Engenheiro Eusébio Stevaux, 823 – Santo Amaro São Paulo – SP CEP: 04696-000 Telefone: (11) 5682-7300	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (CAS)

Senac Editora Depósito (EDS/DEPÓSITO) Av. Engenheiro Eusébio Stevaux, 823 - Santo Amaro São Paulo - SP Telefone: (11) 5682-7797	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (EDS)

Senac Francisco Matarazzo Av. Francisco Matarazzo, 249 – Barra Funda São Paulo - SP CEP: 05001-000 Telefone: (11) 2189-2100	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (FCO)

Senac Guarulhos - Faccini Rua Luiz Faccini, 132 – Centro Guarulhos - SP CEP: 07013-100 Telefone: (11) 2187- 3350	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (GRU)

Senac Guarulhos - Celestino Rua Padre Celestino, 108 Centro Guarulhos CEP: 07013-100 Telefone: (11) 2464-2760	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (GRU II)

Senac Interlagos Av. Jangadeiro, 439 – Interlagos – São Paulo - SP CEP: 04815-020 Instalação Futura Telefone: (11) 97110-4051 Eng.: Rogério	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (INT)

Senac Itaquera Av. Itaquera, 8266 - Itaquera São Paulo - SP CEP: 08295-000 Telefone: (11) 2185-9200	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (ITQ)

Senac Jabaquara (JBQ) Av. do Café, 298 - Jabaquara São Paulo - SP CEP: 04311-000 Telefone: (11) 2146-9150	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (JBQ)

Senac Jardim Primavera Avenida Jangadeiro, 415 CEP: 04815-020 Telefone: 3236-2010	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (PRI)

Senac Lapa Faustolo Rua Faustolo, 1347 - Lapa São Paulo - SP CEP: 05041-001 Telefone: (11) 2185-9800	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (FAU)

Senac Lapa Scipião Rua Scipião 67 – Lapa São Paulo - SP CEP: 05047-060 Telefone: (11) 3475-2200	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (SCI)
--	--

Senac Lapa Tito Rua Tito, 54 - Vila Romana São Paulo - SP CEP: 05051-000 Telefone: (11) 2888-5500	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (TIT)
--	--

Senac Largo Treze Rua Dr. Antônio Bento, 393 - Santo Amaro São Paulo - SP CEP: 04750-000 Telefone: (11) 3737-3900	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (L13)
--	--

Senac Nações Unidas Av. Engenheiro Eusébio Stevaux, 823 – Santo Amaro São Paulo – SP CEP: 04696-000 Telefone: (11) 5682-7300	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (UNI)
--	--

Senac Osasco I Rua Dante Batiston, 248 - Centro Osasco - SP CEP: 06013-030 Telefone: (11) 2164-9877	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (OSA)
--	--

Senac Osasco II Av. Franz Voegeli, 300 Vila Yara Osasco - SP CEP: 06020-190 Telefone: (11) 3651-9999	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (OSA II)

Senac Penha Rua Francisco Coimbra, 403 – Penha São Paulo - SP CEP: 03639-000	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (PEN)

Senac Santana Rua Voluntários da Pátria, 3167 - Santana São Paulo - SP CEP: 02401-200 Telefone: (11) 2146 8250	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (ANA)

Senac Santo André Rua Ramiro Colleoni, 110 - Centro Santo André - SP CEP: 09040-160 Telefone: (11) 2842-8300	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (SAD)

Senac Serra de Bragança Rua Serra de Bragança , 990 Vila Gomes Cardim, 107 - Tatuapé São Paulo - SP CEP: 03318-000 Telefone: (11) 4573-3400	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (BRA)

Senac São Bernardo do Campo Av. Senador Vergueiro, 400 – Centro São Bernardo do Campo – SP – CEP: 09750-000 Telefone: (11) 4336-7900	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (SBC)
Senac São Miguel Paulista Av. Marechal Tito, 1.500 – São Miguel Paulista São Paulo – SP CEP:08010-090 Telefone: (11) 2504-8400	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (SMP)
Senac Taboão da Serra Rua Salvador Branco de Andrade, 182 JD São Miguel Taboão da Serra - SP CEP: 06760-100 Telefone: (11) 4245-2000	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (TBS)
Senac Tatuapé Rua Coronel Luiz Americano, 107 - Tatuapé São Paulo - SP CEP: 03308-020 Telefone: (11) 2191-2900	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (TAT)

Senac Tiradentes Av. Tiradentes, 822 – Centro São Paulo - SP CEP: 01102-000	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (TIR)
---	---

Senac Vila Prudente Rua do Orfanato, 316 - Vila Prudente São Paulo – SP CEP: 03131-010	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (VPR)
--	---

UNIDADES DO INTERIOR

Centro Universitário Senac Águas de São Pedro Pç. Dr.Otávio de Moura Andrade, s/n - Centro Águas de São Pedro - SP CEP: 13525-000 Telefone: (19) 3482-7000	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (CAP)
--	---

Grande Hotel São Pedro Parque Dr. Otávio de Moura Andrade, s/n Águas de São Pedro - SP CEP: 13525-000 Telefone: (19) 3482-7600	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (GHP)
---	---

Centro Universitário Senac Campos do Jordão Av. Frei Orestes Girardi, 3549 - Vila Capivari Campos do Jordão - SP CEP: 12460-000 Telefone: (12) 3668-3001	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (CAJ)

Grande Hotel Campos do Jordão Av. Frei Orestes Girardi, 3549 Vila Capivari Telefone: (12) 3668-6000	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (GHJ)

Senac Americana Rua Dr. Angelino Sanches, 800 - Vila Gallo Americana - SP CEP: 13466-490 Telefone: (19) 3621-1350	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (AME)

Senac Araraquara Rua João Gurgel, 1935 - Carmo Araraquara - SP CEP: 14801-405 Telefone: (16) 3114-3000	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (ARA)

Senac Araçatuba Av. João Arruda Brasil, 500 - São Joaquim Araçatuba - SP CEP: 16050-400 Telefone: (18) 3117-1000	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (AÇA)

Senac Barretos Av. 21, 087 - Centro Barretos - SP CEP: 14780-310 Telefone: (17) 3312-3050	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (BAR)
---	---

Senac Bauru I Av. Nações Unidas 10-22 - Centro Bauru - SP CEP: 17010-130 Telefone: (14) 3321-3199	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (BAU I)
---	---

Senac Bauru II Rua Engenheiro Saint Martin, 10 - Centro Bauru - SP CEP: 17010-150 Telefone: (14) 3321-3199	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (BAU II)
---	--

Senac Bebedouro Rua Abilio Manoel, 14 - Centro Centro Bebedouro - SP CEP: 14700-349 Telefone: (17) 3344-6510	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (BEB)
---	---

Senac Bertioga Rua Pastor Djalma da Silva Coimbra, 20 - Jardim Rio da Praia Bertioga - SP CEP: 11250- 000 Telefone: (13) 3319-9260	Data _____/_____/_____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (BER)

Senac Botucatu Rua Dr. Rafael Sampaio, 85 - Boa Vista Botucatu - SP CEP: 18600-230 Telefone: (14) 3112-1150	Data _____/_____/_____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (BOT)

Senac Campinas Rua Sacramento, 490 - Centro Campinas - SP CEP: 13010-210 Telefone: (19) 2117-0600	Data _____/_____/_____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (CAM)

Senac Catanduva Rua Santos, 300 - Centro Catanduva - SP CEP: 15801-350 Telefone: (17) 3311-4650	Data _____/_____/_____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (CAT)

Senac Franca Rua Alfredo Lopes Pinto 1345 - Vila Teixeira Franca - SP CEP: 14401-186 Telefone: (16) 3402-4100	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (FRA)
Senac Guaratinguetá Av. Dr. João Baptista Rangel de Camargo, 50 Centro Guaratinguetá - SP CEP: 12500-100 Telefone: (12) 2131-6300	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (GUA)
Senac Itapetininga I Rua Dom Joaquim, 495 - Centro Itapetininga - SP CEP: 18200-090 Telefone: (15) 35111200	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (IPE I)
Senac Itapetininga II Rua Monsenhor Soares, 637 - Centro Itapetininga - SP CEP: 18200-009 Telefone (15) 3271-1800	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (IPE II)
Senac Itapira Pç. Bernardino Campos, 150 - Centro Itapira - SP CEP: 13970-005 Telefone: (19) 3813-8210	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (ITA)

Senac Itu Rua Maestro José Vitório, 137 (Sede do Sincomercio) – Centro Itu - SP CEP: 13300-075 Telefone: (11) 4022-9800	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (ITU)

Senac Jaboticabal Rua 24 de maio, 831 - Centro Jaboticabal - SP CEP: 14870-350 Telefone: (16) 3209-2800	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (JAB)

Senac Jaú Rua São Sebastião, 145 - Chácara Braz Miraglia Jaú - SP CEP: 17210-060 Telefone: (14) 2104-6400	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (JAU)

Senac Jundiaí Rua Vicente Magaglio, 50 - Jardim Paulista Jundiaí - SP CEP: 13208-283 Telefone: (11) 3395-2300	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (JUN)

Senac Limeira Rua Quadros Sobrinho, 1 - Centro Limeira - SP CEP: 13480-223 Telefone: (19) 2114-9199	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (LIM)

Senac Marília Rua Paraíba, 125 - Centro Marília - SP CEP: 17509-060 Telefone: (14) 3311-7700	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (MAR)

Senac Mogi Guaçu Rua Sargento Aviador Osvaldo Fernandes, 144 Centro - Mogi Guaçu - SP CEP: 13840-000 Telefone: (19) 3019-1155	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (MOG)

Senac Ourinhos Rua Duque de Caxias, 679 Vila Recreio - Ourinhos CEP: 19911-161 Telefone: (12) 3668-6000	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (OUR)

Senac Pindamonhangaba Rua Suíça, 1255 - Santana CEP: 12403-610 - Pindamonhangaba Telefone: (12) 3521-8500	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (PIN)

Senac Piracicaba Rua Monsenhor Manoel Francisco Rosa, 900 - Centro Piracicaba - SP CEP: 13400-270 Nome legível do Assinatura Telefone: (19) 2105-0199	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (PIR)

Senac Presidente Prudente Av. Manoel Goulart, 2881 - Centro Educacional Presidente Prudente - SP CEP: 19060-000 Telefone: (18) 3344-4400	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (PPR)

Senac Registro Rua Teiti Koki, 105 - Vila Florida Registro - SP CEP: 11900-000 Telefone: (13) 3828-1300	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (REG)

Senac Ribeirão Preto Av. Capitão Salomão, 2133 - Jardim Mosteiro Ribeirão Preto - SP CEP: 14085-430 Telefone: (16) 2111-1200	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (RIP)

Senac Rio Claro Av. Dois, 720 - Centro Rio Claro - SP CEP: 13500-411 Telefone: (19) 2112-3400	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (RIC)

Senac Salto Estrada Municipal SLT-170 número 1245 Bauru - Salto - SP CEP: 13328-330 Telefone: (011) 2811-8800	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (SAL)

Senac Santos Av. Conselheiro Nébias, 309 - Vila Mathias Santos - SP CEP: 11015-003 Telefone: (13) 2105-7799	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (SAN)

Senac Sorocaba Av. Cel. Nogueira Padilha, 2392 Vila Hortênsia Sorocaba - SP CEP: 18020003 Telefone: (15) 3412-2500	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (SOR)

Senac São Carlos Rua Episcopal, 700 - Centro São Carlos - SP CEP: 13560-570 Telefone: (16) 2107-1055	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (CAR)

Senac São José do Rio Preto Rua Jorge Tibiriçá, 3518 - Santa Cruz São José do Rio Preto - SP CEP: 15014-040 Telefone: (17) 2139-1699	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (SJR)

Senac São José dos Campos Rua Saigiro Nakamura, 400 - Vila Industrial São José dos Campos - SP CEP: 12220-280 Telefone: (12) 2134-9000	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (SJC)

Senac São João da Boa Vista Rua São João, 204 - Centro São João da Boa Vista - SP CEP: 13870-222 Telefone: (19) 3366-1100	Data ____/____/____ _____
	Assinatura do funcionário da UO (SJB)

Senac Taubaté Rua Nelson Freire Campello, 202 - Jardim Eulália Taubaté - SP CEP: 12010- 700 Telefone: (12) 2125-6099	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (TAU)
---	---

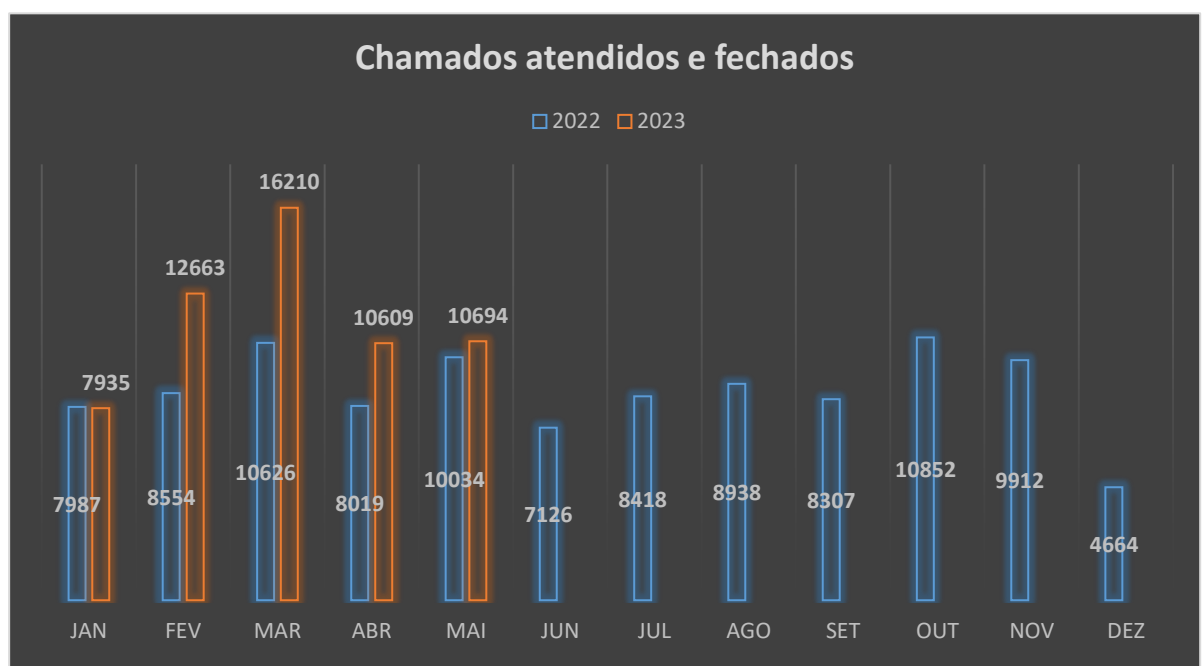
Senac Votuporanga Rua Guaporé, 3221 - Nova Boa Vista Votuporanga - SP CEP: 15500-086 Telefone: (17) 3426-6700	Data ____/____/____ _____ Assinatura do funcionário da UO (VOT)
--	---

ANEXO VIII - CENÁRIO ATUAL DE CHAMADOS

CONCORRÊNCIA Nº 14032/2018

Quantidade de chamados atendidos fechados

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2022	7987	8554	10626	8019	10034	7126	8418	8938	8307	10852	9912	4664
2023	7935	12663	16210	10609	10694							



ANEXO X – MINUTA CONTRATUAL
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
CONCORRÊNCIA Nº 14032/2018

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, inscrito no CNPJ sob nº 03.709.814/0001-98, com sede nesta Capital, na Rua Dr. Vila Nova, 228, 7º andar, a seguir denominado simplesmente “**Senac**”, por meio de sua Gerência _____, neste ato representado pelo(a) Sr(a). _____, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº xx.xxx.xxx e inscrito(a) no CPF sob nº xxx.xxx.xxx-xx, e **Xxxxxxxxxxxx**, inscrita no CNPJ sob nº xxx.xxx.xxx/xxxx-xx, situada no Município de _____, Estado de São Paulo, na _____, xxx, a seguir denominada simplesmente “**Contratada**”, neste ato representada pelo(a) Sr(a). _____, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº xx.xxx.xxx e inscrito(a) no CPF sob nº xxx.xxx.xxx-xx, têm entre si justo e acordado o presente Contrato de Prestação de Serviços, a seguir denominado simplesmente “Contrato”, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

1. Constitui objeto deste Contrato a prestação dos serviços de _____ (“Serviços”) pela **Contratada**, conforme discriminado na Proposta, datada de __/__/20__, a seguir denominada simplesmente “Anexo F”, e nos demais Anexos abaixo relacionados, que, rubricados pelas Partes, integram o presente Contrato:

Anexo A – Relação de Endereço das Unidades;
Anexo B – Catálogo de Serviços / Tipificação de Serviços Mínimos a Serem Suportados;
Anexo C – Escopo de Serviços;
Anexo D – Quantidade Estimada de Funcionários;
Anexo E – Acordo de Tratamento de Dados Pessoais;
Anexo F - Proposta datada de __/__/20__

§ 1º Integram o presente Contrato, independentemente de transcrição, o Edital e respectivos Anexos e demais atos praticados no processo licitatório acima mencionado.

2. A **Contratada** declara, sob pena de rescisão contratual, que não possui titulares ou sócios que tenham sido empregados do **Senac** ou trabalhadores sem vínculo empregatício que tenham prestado serviços ao **Senac** nos últimos 18 (dezoito) meses decorridos desde sua rescisão ou término do contrato de trabalho ou de prestação de serviços, exceto se referidos titulares ou sócios forem aposentados.

3. A **Contratada** declara estar ciente de que o empregado demitido pelo **Senac** não poderá prestar serviços a este na qualidade de empregado da **Contratada** antes de decorridos 18 (dezoito) meses da rescisão ou término do seu contrato de trabalho.

4. Todos os empregados da **Contratada** utilizados na execução dos Serviços deverão ser obrigatoriamente registrados de acordo com as normas da CLT - Consolidação das Leis do Trabalho, sem o que não poderão permanecer nas dependências do **Senac**.

§ 1º A **Contratada** é responsável pelos atos e encargos dos empregados utilizados na execução dos Serviços, pelo que exime o **Senac** de qualquer responsabilidade e concorda, desde já, com sua denúncia à lide ou em indenizar o **Senac** regressivamente se for o caso.

§ 2º A **Contratada** deverá entregar ao **Senac** cópia das fichas ou folhas do Livro de Registro de Empregados de todos os profissionais que venham a prestar os Serviços, bem como dos respectivos exames médicos admissionais.

§ 3º A **Contratada** se compromete a, no caso de Reclamações Trabalhistas envolvendo os seus empregados, em que o **Senac** seja demandado de forma principal ou subsidiária, solicitar a imediata exclusão do **Senac** da lide em defesa, bem como arcar com todas as despesas e encargos oriundos da demanda.

5. O pagamento previsto no *caput* da Cláusula 13 (treze) somente será feito mediante a apresentação pela **Contratada** das respectivas notas fiscais acompanhadas dos seguintes documentos:

- a) Prova idônea (via original gerada eletronicamente ou cópia autenticada) do recolhimento das contribuições devidas ao INSS por conta da remuneração paga aos empregados utilizados na execução do presente Contrato;
- b) Prova idônea (via original gerada eletronicamente ou cópia autenticada) do recolhimento do FGTS devido por conta da remuneração paga aos empregados utilizados na execução do presente Contrato;
- c) Cópia autenticada do instrumento de controle de jornada de trabalho de cada empregado envolvido na execução do presente Contrato; e
- d) Cópia da norma coletiva a que se refere o *caput* da Cláusula 6 (seis), no mês da data-base de seus empregados.

§ 1º Os documentos previstos nas alíneas "a" a "c" desta cláusula deverão ser entregues mensalmente ao **Senac** e relativos ao mês anterior àquele a que se referir o pagamento.

§ 2º A falta de apresentação de qualquer dos documentos mencionados nesta cláusula poderá acarretar, a juízo exclusivo do **Senac**, a retenção do pagamento previsto no *caput* da Cláusula 13 (treze) até a regularização da documentação, o mesmo ocorrendo em caso de ser constatada qualquer irregularidade em relação às obrigações fiscais e trabalhistas da **Contratada**.

6. A **Contratada** declara que os empregados que prestarão os Serviços integram a categoria profissional representada pelo Sindicato _____, cuja data-base se dá no mês de _____ de cada ano, e compromete-se a cumprir suas normas coletivas, em vigor, na íntegra.

7. A **Contratada** obriga-se a apresentar ao **Senac** os documentos que comprovam a implantação e manutenção das Normas Regulamentadoras ligadas à Segurança e Medicina do Trabalho, tais como: NR 4 - SESMT, NR 5 - CIPA, NR 6 - EPI, NR 7 - PCMSO, NR9 - PPRA, NR 18 - PCMAT, entre outras que se fizerem necessárias em função do tipo de Serviço ora contratado.

8. As Partes reconhecem e declaram que a celebração do presente Contrato não estabelece qualquer vínculo empregatício ou outro vínculo de qualquer natureza entre o **Senac** e a **Contratada** e/ou seus representantes, prepostos e empregados.

9. A **Contratada** é responsável pela conduta moral e profissional de seus representantes, prepostos e empregados e quando estes, em razão da execução dos Serviços, ingressarem nas dependências do **Senac**, deverão obedecer rigorosamente às normas que regulamentam as condições de segurança no trabalho e de movimentação de pessoas e acessos que orientam a permanência de terceiros nas instalações do **Senac**, obrigando-se a deixarem o local se, a juízo do **Senac**, forem considerados inconvenientes ou inaptos para o exercício da função.

10. A **Contratada** responderá por eventuais danos causados por seus representantes, prepostos e empregados aos bens do **Senac** e/ou de terceiros.

11. Caso os representantes, prepostos e empregados da **Contratada** utilizem equipamentos de sua propriedade e/ou de propriedade da **Contratada** para a prestação dos Serviços, deverão encaminhar ao **Senac**, com até 48 (quarenta e oito) horas de antecedência ao início da execução dos Serviços, uma lista contendo a relação discriminada dos equipamentos, informando as respectivas quantidades, marcas e números de série.

Parágrafo único: A responsabilidade do **Senac** pela guarda dos equipamentos referenciados acima ficará restrita ao(s) período(s) em que eles estiverem dentro de suas dependências.

12. Para fins de garantia das obrigações ora assumidas, a **Contratada** deverá prestar, após a assinatura deste Contrato, e, sucessivamente, a cada 12 (doze) meses, se for o caso, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis contados da solicitação formal do Senac**, por meio de caução em moeda corrente nacional, cheque administrativo, seguro garantia ou fiança bancária, à sua escolha, em favor do **Senac**, a importância correspondente a **10% (dez por cento)** do valor anual estimado do presente Contrato vigente à época.

§ 1º A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de (i) prejuízos advindos do não cumprimento do Contrato; (ii) multas aplicadas pelo **Senac** à **Contratada**; (iii) prejuízos diretos causados ao **Senac** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato e (iv) obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela **Contratada**.

§ 2º O **Senac** se reserva o direito de avaliar e aprovar a garantia ofertada, seguindo os critérios abaixo para cada tipo de modalidade:

- (i) Para a modalidade em moeda corrente nacional ou cheque administrativo:
 - a) o correspondente valor será recolhido a favor do **Senac** e corrigido pelos índices da Caderneta de Poupança desde a data do depósito até a data da efetiva devolução;
 - b) se, durante a vigência do presente Contrato, os empregados da **Contratada** ajuizarem ações trabalhistas em face do **Senac** e, se a garantia ofertada não for suficiente para cobrir os valores peticionados, poderá o **Senac** reter o pagamento previsto até atingir a soma necessária;
 - c) os valores remanescentes da garantia ofertada serão devolvidos à **Contratada** somente após 25 (vinte e cinco) meses, contados da data de encerramento do presente Contrato e, mediante inequívoca

comprovação da extinção de todas as ações trabalhistas movidas por seus empregados em face do **Senac**.

(ii) Para a modalidade seguro garantia:

- a) a apólice do seguro garantia deverá contemplar as coberturas para os riscos elencados nos incisos do Parágrafo Primeiro desta Cláusula 12 (doze), na condição básica "Seguro garantia do Construtor, do Fornecedor e do Prestador de Serviço" com condição específica indicando a cobertura adicional de obrigações previdenciárias e/ou trabalhistas não honradas pela **Contratada**;
- b) a apólice do seguro garantia deve ser emitida por instituição autorizada pela SUSEP a operar no mercado securitário, que não se encontre sob regime de Direção Fiscal, Intervenção, Liquidação Extrajudicial ou Fiscalização Especial, e que não esteja cumprindo penalidade de suspensão imposta pela SUSEP.

(iii) Para a modalidade fiança bancária:

- a) os signatários da carta de fiança deverão ter suas firmas devidamente reconhecidas;
- b) a carta de fiança bancária deverá vir acompanhada de procuração outorgando poderes para que seus signatários possam firmá-la em nome da instituição bancária, bem como da comprovação dos poderes dos que a outorgam (estatutos da instituição e ata da eleição da diretoria para o período);
- c) na carta de fiança deve constar expressamente a renúncia do fiador ao benefício de ordem disposto no art. 827 do Código Civil.

§ 3º Fica a critério do **Senac** solicitar que a garantia ofertada seja atualizada pela **Contratada** toda vez que ocorrer a majoração dos valores do Contrato.

§ 4º O **Senac** verificará o efetivo recebimento e regularidade das garantias contratuais antes do início da prestação dos Serviços contratados e no decorrer da relação contratual.

§ 5º Se ocorrer a perda ou a insuficiência da garantia, por qualquer motivo, a **Contratada** deverá providenciar a sua complementação ou substituição no prazo máximo de 15 (quinze) dias após o recebimento da notificação regularmente expedida pelo **Senac** para tal finalidade.

§ 6º Sem prejuízo das sanções previstas neste Contrato, a ausência da prestação da garantia exigida ou de sua complementação quando exigida será considerada descumprimento de cláusula contratual e acarretará a aplicação de multa de 0,15% (quinze centésimos por cento) do valor total do presente Contrato por dia de atraso, até o máximo de 3% (três por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o **Senac** a promover a rescisão do Contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas e/ou aplicar a suspensão do direito de licitar e contratar com o **Senac** por prazo não superior a 2 (dois) anos.

13. Pela prestação dos Serviços, o **Senac** pagará à **Contratada** o valor mensal de R\$ _____ (_____). O pagamento será efetuado no dia 15 (quinze) de cada mês, considerando os serviços efetivamente prestados até o dia anterior à data da emissão da nota fiscal correspondente (mês de competência), por meio de boleto bancário.

§ 1º A **Contratada** deverá apresentar ao **Senac** a nota fiscal acompanhada dos documentos mencionados na Cláusula 5 (cinco) no prazo de 15 (quinze) dias antes do vencimento, visando ao atendimento da legislação aplicável em vigor.

§ 2º A não efetivação do pagamento na forma e no prazo estabelecidos no presente Contrato implicará na incidência de multa de 2% (dois por cento) do valor devido. Se o atraso for superior a 30 (trinta) dias, incidirão também juros de 6% (seis por cento) ao ano, calculados "pro-rata-mês", bem como atualização monetária pelo IGP-M/FGV calculada "pro-rata-die" até a data de seu efetivo pagamento.

§ 3º O **Senac** poderá reter o(s) pagamento(s) previsto(s) no *caput* da Cláusula 13 (treze) do presente Contrato nas seguintes hipóteses: (i) se a **Contratada** não encaminhar as notas fiscais para o endereço correto e em tempo hábil, conforme disposto no Parágrafo Primeiro desta cláusula; (ii) se a **Contratada** deixar de apresentar os documentos exigidos neste Contrato ou nele sejam constatadas quaisquer irregularidades; (iii) se houver erro de faturamento ou divergência de valor; (iv) se a **Contratada** fornecer Serviços irregulares; (v) se a garantia ofertada não for suficiente para cobrir as obrigações previdenciárias e trabalhistas incidentes na execução dos Serviços e/ou em eventuais Reclamações Trabalhistas; ou (vi) se existirem pendências de responsabilidade da **Contratada**.

14. O valor estabelecido no *caput* da Cláusula 13 (treze) permanecerá inalterado pelo prazo de 12 (doze) meses contados da assinatura do presente Contrato,

podendo ser reajustado após esse prazo por meio de termo de aditamento, no qual constará o índice acordado entre as Partes dentre os oficiais vigentes no Brasil.

§ 1º O índice acordado para o primeiro reajuste será o mesmo para toda a vigência contratual, salvo se ocorrer a sua extinção, quando então as Partes poderão acordar outro índice para substituí-lo.

§ 2º Será considerado para a concessão do reajuste a variação do índice acordado apurada nos últimos 12 (doze) meses anteriores ao mês de solicitação do reajuste feita pela **Contratada**.

15. O valor estabelecido no *caput* da Cláusula 13 (treze) poderá ser revisto a qualquer tempo caso uma das Partes, considerando-se prejudicada, comprove inequívoco desequilíbrio econômico-financeiro que torne inviável a relação contratual.

16. Todos os encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de acidente do trabalho correrão por conta da **Contratada**, nenhuma responsabilidade cabendo ao **Senac**.

Parágrafo único: Eventuais retenções na fonte de referidos encargos serão realizadas pelo **Senac**, na forma da legislação em vigor.

17. Estão incluídas no valor do presente Contrato todas as despesas decorrentes da execução dos Serviços.

18. A **Contratada** compromete-se, por si, por seus representantes, prepostos, empregados e/ou por terceiros, a não divulgar ou utilizar quaisquer informações ou dados confidenciais fornecidos pelo **Senac** ou sobre os quais vier a ter acesso, sem prévia autorização, por escrito, do **Senac**, sob pena de responder civil e criminalmente por tais atos.

§ 1º A **Contratada** declara, desde já, ter conhecimento de que o **Senac** poderá divulgar as informações do presente Contrato no Portal da Transparência Senac (www.sp.senac.br/transparencia) nos termos exigidos no referido *site*.

§ 2º Apenas serão legítimos como motivos de exceção à obrigatoriedade de sigilo e confidencialidade a ocorrência das seguintes hipóteses:

- a) se as informações ou dados confidenciais já forem de domínio público anteriormente ao recebimento destes ou que tenham de alguma outra forma se tornado públicos após o seu recebimento pela **Contratada**. Serão considerados "de domínio público" ou tornados públicos as informações ou dados que tiverem sido obtidos pela **Contratada**, de forma legal e legítima, de outra fonte que não seja o **Senac**, desde que referida fonte não tenha assumido, direta ou indiretamente, obrigações de confidencialidade relativas a tais informações ou dados confidenciais perante o **Senac**, bem como não tenha obtido tais informações ou dados confidenciais de outras pessoas físicas ou jurídicas que tenham assumido obrigações de confidencialidade perante o **Senac**;
- b) se as informações ou dados confidenciais já forem, comprovadamente, de conhecimento da **Contratada** anteriormente à sua divulgação pelo **Senac**;
- c) quando houver prévia e expressa anuência do **Senac** quanto à liberação da obrigação de sigilo e confidencialidade;
- d) se as informações ou dados confidenciais do **Senac** e do presente Contrato tiverem de ser divulgados em razão de cumprimento de lei, determinação judicial ou de órgão competente fiscalizador das atividades desenvolvidas pelo **Senac**, sendo que, em qualquer hipótese, a **Contratada** se obriga a notificar, de imediato e por escrito, o **Senac**, informando sobre tal exigência de divulgação e a cooperar, às suas expensas, com o **Senac**, de forma a permitir que este, se for do seu interesse, (i) busque os remédios judiciais ou extrajudiciais cabíveis para evitar e/ou restringir a divulgação das informações ou dados confidenciais, (ii) consulte-se com a **Contratada** com relação às medidas a serem tomadas para restringir ou reduzir o escopo da referida exigência e/ou (iii) tome quaisquer outras medidas apropriadas para evitar a divulgação das informações ou dados confidenciais. Caso a **Contratada** tenha de divulgar quaisquer informações ou dados confidenciais nos termos desta alínea, concorda que deverá restringir a divulgação àquela parte das informações ou dados confidenciais que for estritamente necessário divulgar, bem como envidará seus melhores esforços para que a estes seja dispensado tratamento sigiloso;
- e) se as informações ou dados confidenciais tiverem sido divulgados pelo **Senac** a terceiros sem obrigações de confidencialidade.

19. A **Contratada** declara ter tomado conhecimento da PSI - Política de Segurança da Informação do **Senac** por meio dos *links* <http://www.sp.senac.br/normaseducacionais> e <http://www.sp.senac.br/normasadministrativas>, comprometendo-se, por si e por seus representantes, prepostos e empregados, a cumpri-la e assumindo inteira responsabilidade por quaisquer de seus atos em descumprimento aos procedimentos, orientações e normas dela constantes.

20. As Partes concordam que o tratamento de dados pessoais decorrente deste Contrato deverá observar o disposto no Anexo III – Acordo de Tratamento de Dados Pessoais, comprometendo-se por si, por seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros a observar integralmente o quanto ali disposto.

21. O presente Contrato vigorará de __/__/____ a __/__/____ (12 (doze) meses), podendo (i) ter a duração de até 60 (sessenta) meses, mediante elaboração de termo de aditamento, ou (ii) ser denunciado pelas Partes, por escrito, a qualquer momento, com antecedência mínima de **90 (noventa) dias**, ressalvando-se que, em até 2 (dois) dias úteis contados da data da comunicação escrita da denúncia, a Contratada procederá à devolução ao Senac do valor dos Serviços que ainda não tiverem sido executados se o Senac já tiver efetuado seu pagamento.

Parágrafo único: O presente Contrato poderá ser prorrogado, além do prazo de 60 (sessenta) meses estipulado no caput desta Cláusula, até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses contados da data da sua assinatura, desde que a pesquisa de mercado demonstre que o preço contratado atualizado se mantém vantajoso a cada prorrogação”.

22. O presente Contrato será considerado rescindido pelo **Senac**, de pleno direito, sem aviso prévio: (i) se a outra Parte entrar em liquidação voluntária ou compulsória, tornar-se insolvente ou falida ou requerer/for requerida sua insolvência, recuperação judicial ou extrajudicial ou falência e/ou for impedida/proibida de exercer suas atividades; ou (ii) por motivo de força maior ou caso fortuito, na medida em que impossibilite total ou parcialmente o cumprimento das obrigações assumidas neste Contrato, ficando o **Senac** liberado do pagamento dos Serviços não executados.

23. A **Contratada** não poderá ceder ou transferir, parcial ou totalmente, as obrigações assumidas no presente Contrato sem a prévia e expressa autorização,

por escrito, do **Senac**. Concedida referida autorização, a **Contratada** continuará responsável pelos Serviços contratados.

Parágrafo único: A sucessão contratual será permitida somente em decorrência de operações societárias de fusão, cisão ou incorporação realizada pela **Contratada** e, desde que: (i) previamente analisada e consentida pelo **Senac**, considerando eventuais riscos ou prejuízos para o adimplemento contratual; (ii) sejam mantidas todas as condições contratuais; e (iii) exista expressa concordância do sucessor em assumir a responsabilidade pela execução do presente Contrato e receber os créditos dele decorrentes.

24. É vedada a cessão ou transferência parcial ou total de qualquer crédito, bem como a emissão, por parte da **Contratada**, de qualquer título de crédito decorrente deste Contrato sem a prévia e expressa autorização, por escrito, do **Senac**.

25. Fica estipulada multa correspondente a 3% (três por cento) do valor total deste contrato à época da infração, sem prejuízo de indenização suplementar pelos danos comprovadamente causados, na qual incorrerá a Parte que infringir quaisquer cláusulas deste Contrato, excetuada (i) a hipótese de atraso no pagamento, para a qual a penalidade está prevista no Parágrafo Segundo da Cláusula 13 (treze) deste instrumento e (ii) eventuais penalidades específicas previstas em Anexos relacionadas a execução dos Serviços, não limitadas a Níveis Mínimos de Serviço e/ou avaliações, facultando-se, ainda, à Parte inocente o poder de considerar simultaneamente rescindido o presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

26. Os termos e condições deste Contrato somente poderão ser alterados por meio de termo de aditamento escrito e (i) de acordo com a vontade das Partes ou (ii) em caso de determinação ou nova regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") relativamente às cláusulas que regulam o tratamento de dados pessoais.

27. Caso qualquer cláusula deste Contrato seja considerada nula, no todo ou em parte, exigindo a alteração de uma disposição, as demais permanecerão válidas e em vigor e as Partes deverão proceder à alteração da cláusula em questão, preservando a sua intenção original.

28. O fato de as Partes, na vigência do presente Contrato, deixarem de exercer, parcial ou totalmente, qualquer direito seu oriundo do presente instrumento, não significará nem poderá ser interpretado como renúncia ao aludido direito, sendo considerado mera liberalidade.

29. Em caso de conflito, prevalecem as disposições das cláusulas constantes deste Contrato sobre o disposto em seus eventuais Anexos, sendo que os termos destes serão aplicáveis prioritariamente em caso de ausência de previsão neste Contrato.

30. Os subscritores do presente Contrato o fazem na forma dos atos constitutivos em vigor da **Contratada**, declarando, neste ato e sob as penas da lei, que têm plenos poderes para tanto.

31. As Partes elegem o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para solucionar litígios porventura decorrentes deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem as Partes justas e contratadas, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo nomeadas.

São Paulo, __ de _____ de 20__.

Nome do Representante Legal
Senac

Nome do Representante Legal
Contratada

Testemunhas:

Nome:
RG:
CPF:

Nome:
RG:
CPF:

**ANEXO A - RELAÇÃO DOS ENDEREÇOS DAS UNIDADES
UNIDADES GRANDE SÃO PAULO**

Gerência de Desenvolvimento (GD1, GD2, GD3 e GD4) CNPJ: 03.709.814/0001-98

Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 5º e 6º andares São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-2000

Gerência de Operações (GO1, GO2 e GO3) CNPJ: 03.709.814/0001-98

Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 5º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903 - Telefone: (11) 3236-2000

Gerência de Materiais e Serviços (GMS) CNPJ: 03.709.814/0001-98

Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 7º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-2101

Gerência de Materiais e Serviços (Depósito Água Fria) CNPJ: 03.709.814/ 0072-81

Rua: Senhor do Monte, 52 – Água Fria São Paulo - SP
CEP: 02407-090
Telefone: (11) 2283-4368

Gerência de Materiais e Serviços (Microfilmagem) CNPJ: 03.709.814/ 0087-68

Rua: Braceia, 33 – São Paulo - SP
CEP: 08552-430
Telefone: (11) 2927-2729

Gerência de Finanças (GEF) CNPJ: 03.709.814/0001-98

Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 7º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-2089

Gerência de Pessoal (GEP) CNPJ: 03.709.814/0001-98

Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 8º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-2138

Gerência de Planejamento e Gestão (GPG) CNPJ: 03.709.814/0001-98

Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 9º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-2731/2732

Gerência de Tecnologia da Informação (GTI) CNPJ:

03.709.814/0001-98
Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 3º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-1100

Gerência de Comunicação e Relações Institucionais (GCR) CNPJ:

03.709.814/0001-98
Institucionais (GCR)
Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 8º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-2117

Gerência de Atendimento Corporativo (GAC) CNPJ:

03.709.814/0001-98
Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 5º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-2433

Coordenação Geral dos Hotéis (CGH) CNPJ:

03.709.814/0001-98
Central de Vendas Hotéis Senac
Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 9º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-2439

Serviço de Engenharia (SENG) CNPJ: 03.709.814/0001-98

Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 2º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-1402

Centro Universitário Senac - Santo Amaro - CNPJ: 03.709.814/0064-71

Av. Engenheiro Eusébio Stevaux, 823 - Santo Amaro
São Paulo - SP
CEP: 04696-000
Telefone: (11) 5682-7300

Editora Senac São Paulo (EDS)

Av. Engenheiro Eusébio Stevaux, 823 - Santo Amaro
São Paulo - SP
CEP: 04696-000
Telefone: (11) 2187-4450

CNPJ: 03.709.814/0040-02

Senac Aclimação (ACL)

Rua Pires da Mota, 838 - Aclimação
São Paulo - SP
CEP: 01529-000
Telefone: (11) 3795-1299

CNPJ: 03.709.814/0073-62

Senac Francisco Matarazzo (FCO)

Av. Francisco Matarazzo, 249 - Barra Funda
São Paulo - SP
CEP: 05001-000
Telefone: (11) 2189-2100

CNPJ: 03.709.814/0006-00

Senac Guarulhos (GRU)

Rua Padre Celestino, 108 - Centro
Guarulhos - SP
CEP: 07013-100
Telefone: (11) 2464-2760

CNPJ: 03.709.814/0021-31

Senac Guarulhos (GRU)

Rua Luiz Faccini, 132
Guarulhos - SP
CEP: 07100-000
Telefone: (11) 2187- 3350

CNPJ: 03.709.814/0021-31

Senac Interlagos

Av. Jangadeiro, 439 - Interlagos - São Paulo - SP
CEP: 04815-020

Instalação Futura

Senac Itaquera (ITQ)

Av. Itaquera, 8266 - Itaquera
São Paulo - SP
CEP: 08295-000
Telefone: (11) 2185-9200

CNPJ: 03.709.814/0016-74

Senac Jabaquara (JBQ)

Av. do Café, 298 - Jabaquara
São Paulo - SP
CEP: 04311-000
Telefone: (11) 2146-9150

CNPJ: 03.709.814/0003-50

Senac Jardim Primavera (PRI)

Av. Manuel Alves Soares, 1.100 - acesso pelo portão
da Av. Irmã Dulce - Interlagos
São Paulo - SP
CEP: 04821-270
Telefone: (11) 5662-9300

CNPJ: 03.709.814/0074-43**Senac Lapa Faustolo (FAU)**

Rua Faustolo, 1347 - Lapa
São Paulo - SP
CEP: 05041-001
Telefone: (11) 2185-9800

CNPJ: 03.709.814/0053-19**Senac Lapa Scipião (SCI)**

Rua Scipião 67 - Lapa
São Paulo - SP
CEP: 05047-060
Telefone: (11) 3475-2200

CNPJ: 03.709.814/0054-08**Senac Lapa Tito (TIT)**

Rua Tito, 54 - Vila Romana
São Paulo - SP
CEP: 05051-000
Telefone: (11) 2888-5500

CNPJ: 03.709.814/0002-79**Senac Largo Treze (L13)**

Rua Dr. Antônio Bento, 393 - Santo Amaro
São Paulo - SP
CEP: 04750-000
Telefone: (11) 3737-3900

CNPJ: 03.709.814/0055-80**Senac Nações Unidas**

Av. Engenheiro Eusébio Stevaux, 823 - Santo Amaro São Paulo - SP
CEP: 04696-000
Telefone: (11) 5682-7300

CNPJ: 03.709.814/0064-71**Senac Osasco (OSA)**

Rua Dante Batiston, 248 - Centro
Osasco - SP
CEP: 06013-030
Telefone: (11) 2164-9877

CNPJ: 03.709.814/0024-84**Senac Osasco II (OSA II)**

Av. Franz Voegeli, 300 - Vila Yara
Osasco - SP
CEP: 06020-190
Telefone: (11) 3651-9999

CNPJ: 03.709.814/0024-84

Senac Penha (PEN)

Rua Francisco Coimbra, 403 - Penha
São Paulo - SP
CEP: 03639-000
Telefone: (11) 2135-0300

CNPJ: 03.709.814/0007-83**Senac Santana (ANA)**

Rua Voluntários da Pátria, 3167 - Santana
São Paulo - SP
CEP: 02401-200
Telefone: (11) 2146 8250

CNPJ: 03.709.814/0010-89**Senac Santo André (SAD)**

Rua Ramiro Colleoni, 110 - Centro
Santo André - SP
CEP: 09040-160
Telefone: (11) 2842-8300

CNPJ: 03.709.814/0059-04**Senac São Bernardo do Campo (SBC)**

Av. Senador Vergueiro, 400 - Centro
São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09750-000
Telefone: (11) 4336-7900

CNPJ: 03.709.814/0078-77**Senac Serra de Bragança**

Rua Serra de Bragança , 990 Vila Gomes Cardim, 107 - Tatuapé São Paulo - SP
CEP: 03318-000
Telefone: (11) 4573-3400

CNPJ: 03.709.814/0089-20**Senac São Miguel Paulista (SMP)**

Av. Marechal Tito, 1458/1500
São Paulo - SP
CEP: 08010-090
Telefone: (11) 2504-8400

CNPJ: 03.709.814/0086-87**Senac Taboão da Serra (TBS)**

Rua Salvador Branco de Andrade, 182
Jardim São Miguel Taboão da Serra - SP CEP: 06760-100
Telefone: (11) 4245-2000

CNPJ: 03.709.814/0079-58**Senac Tatuapé (TAT)**

Rua Coronel Luiz Americano, 130 - Tatuapé
São Paulo - SP
CEP: 03308-020
Telefone: (11) 2191-2900

CNPJ: 03.709.814/0008-64

Senac Tiradentes (TIR)

Av. Tiradentes, 822 - Centro
São Paulo - SP
CEP: 01102-000
Telefone: (11) 3336-2000

CNPJ: 03.709.814/0045-09

Senac Vila Prudente (VPR)

Rua do Orfanato, 316 - Vila Prudente
São Paulo - SP
CEP: 03131-010
Telefone: (11) 3474-0799

CNPJ: 03.709.814/0009-45

UNIDADES INTERIOR

Grande Hotel São Pedro (GHP)

CNPJ: 03.709.814/0063-90

Centro Universitário Senac Águas de São Pedro (CAP)

Pç. Dr. Otávio de Moura Andrade, s/n - Centro
Águas de São Pedro - SP
CEP: 13525-000
Telefone: (19) 3482-7000

Grande Hotel Campos do Jordão (GHJ)

CNPJ: 03.709.814/0062-00

Centro Universitário Senac Campos do Jordão (CAJ)

Av. Frei Orestes Girardi, 3549 - Vila Capivari Campos do Jordão - SP
CEP: 12460-000
Telefone: (12) 3668-3001

Senac Americana (AME)

Rua Dr. Angelino Sanches, 800 - Vila Gallo
Americana - SP
CEP: 13466-490
Telefone: (19) 3621-1350

CNPJ: 03.709.814/0075-24

Senac Araçatuba (AÇA)

Av. João Arruda Brasil, 500 - São Joaquim
Araçatuba - SP
CEP: 16050-400
Telefone: (18) 3117-1000

CNPJ: 03.709.814/0061-29

Senac Araraquara (ARA)

Rua João Gurgel, 1935 - Carmo
Araraquara - SP
CEP: 14801-405
Telefone: (16) 3114-3000

CNPJ: 03.709.814/0043-47

Senac Barretos (BAR)

Av. 21, 087 - Centro Barretos - SP
CEP: 14780-310
Telefone: (17) 3312-3050

CNPJ: 03.709.814/0032-94**Senac Bauru (BAU)**

Av. Nações Unidas 10-22 - Centro Bauru - SP
CEP: 17010-130
Telefone: (14) 3321-3199

CNPJ: 03.709.814/0039-60**Senac Bebedouro (BEB)**

Rua Abilio Manoel, 14 - Centro
Bebedouro - SP
CEP: 14700-349
Telefone: (17) 3344-6510

CNPJ: 03.709.814/0041-85**Senac Bertioga (BER)**

Rua Pastor Djalma da Silva Coimbra, 20 - Jardim Rio
da Praia Bertioga - SP
CEP: 11250-000
Telefone: (13) 3319-9260
Fax: (13) 3319-9261

CNPJ: 03709814/0076-05**Senac Botucatu (BOT)**

Rua Dr. Rafael Sampaio, 85 - Boa Vista Botucatu - SP
CEP: 18600-230
Telefone: (14) 3112-1150
Fax: (14) 3112-1160

CNPJ: 03.709.814/0030-22**Senac Campinas (CAM)**

Rua Sacramento, 490 - Centro Campinas - SP
CEP: 13010-210
Telefone: (19) 2117-0600
Fax: (19) 2117-0601

CNPJ: 03.709.814/0057-42**Senac Catanduva (CAT)**

Rua Santos, 300 - Centro
Catanduva - SP
CEP: 15801-350
Telefone: (17) 3311-4650
Fax: (17) 3311-4651

CNPJ: 03.709.814/0020-50**Senac Franca (FRA)**

Rua Alfredo Lopes Pinto 1345 - Vila Teixeira Franca - SP
CEP: 14401-186
Telefone: (16) 3402-4100
Fax: (16) 3402-4114

CNPJ: 03.709.814/0034-56

Senac Guaratinguetá (GUA)

Av. Dr. João Baptista Rangel de Camargo, 50 - Centro
Guaratinguetá - SP
CEP: 12500-100
Telefone: (12) 2131-6300
Fax: (12) 2131-6317

CNPJ: 03.709.814/0037-07

Senac Itapetininga (IPE)

Rua Dom Joaquim, 495 - Centro
Itapetininga - SP
CEP: 18200-090
Telefone: (15) 3511-1200

CNPJ: 03.709.814/0038-80

Senac Itapetininga II (IPE)

Rua: Monsenhor Soares, 637 Itapetininga - SP
CEP: 18200-009
Telefone: (15) 3511-1200
Fax: (15) 3511-1211

Senac Itapira (ITA)

Pç. Bernardino Campos, 150 - Centro Itapira - SP
CEP: 13970-005
Telefone: (19) 3813-8210
Fax: (19) 3813-8225

CNPJ: 03.709.814/0028-08

Senac Itu (ITU)

Rua Maestro José Victório, 137 - Centro Itu - SP
CEP: 13300-075
Telefone: (11) 4022-9800
Fax: (11) 4022-9801

CNPJ: 03.709.814/0070-10

Senac Jaboticabal (JAB)

Rua 24 de maio, 831 - Centro
Jaboticabal - SP
CEP: 14870-350
Telefone: (16) 3209-2800
Fax: (16) 3209-2804

CNPJ: 03.709.814/0065-52

Senac Jaú (JAU)

Rua São Sebastião, 145 - Chácara Braz Miraglia Jaú - SP
CEP: 17210-060
Telefone: (14) 2104-6400
Fax: (14) 2104-6449

CNPJ: 03.709.814/0026-46

Senac Jundiaí (JUN)

Rua Vicente Magaglio, 50 - Jardim Paulista Jundiaí - SP
CEP: 13208-283
Telefone: (11) 3395-2300
Fax: (11) 3395-2323

CNPJ: 03.709.814/0035-37**Senac Limeira (LIM)**

Rua Quadros Sobrinho, 1 - Centro Limeira - SP
CEP: 13480-223
Telefone: (19) 2114-9199
Fax: (19) 2114-9125

CNPJ: 03.709.814/0042-66**Senac Marília (MAR)**

Rua Paraíba, 125 - Centro Marília - SP
CEP: 17509-060
Telefone: (14) 3311-7700
Fax: (14) 3311-7760

CNPJ: 03.709.814/0025-65**Senac Mogi Guaçu (MOG)**

Rua Adelino Damião, 55 - Jd. Paulista Mogi Guaçu - SP
CEP: 13840-402
Telefone: (19) 3019-1155
Fax: (19) 3019-1151

CNPJ: 03.709.814/0029-99**Senac Ourinhos**

Rua Duque de Caxias, 679
Vila Recreio - Ourinhos CEP: 19911-161
Telefone: (12) 3668-6000

CNPJ: 03.709.814/0091-44**Senac Pindamonhangaba (PIN)**

Rua: Suíça, 1255 - Santana
Pindamonhangaba - SP CEP: 12403-610
Telefone: (12) 3521-8500

CNPJ: 03.709.814/0085-04**Senac Piracicaba (PIR)**

Rua Monsenhor Manoel Francisco Rosa, 900 - Centro
Piracicaba - SP
CEP: 13400-270
Telefone: (19) 2105-0199
Fax: (19) 2105-0198

CNPJ: 03.709.814/0031-03**Senac Presidente Prudente (PPR)**

Av. Manoel Goulart, 2881 - Centro Educacional
Presidente Prudente - SP
CEP: 19060-000
Telefone: (18) 3344-4400
Fax: (18) 3344-4444

CNPJ: 03.709.814/0023-01

Senac Registro (REG)

Rua Teiti Koki, 105 – VI Flórida Registro - SP
CEP: 11900-000
Telefone: (13) 3828-1300
Fax: (13) 3828-1320

CNPJ: 03.709.814/0084-15**Senac Ribeirão Preto (RIP)**

Av. Capitão Salomão, 2133 - Jardim Mosteiro
Ribeirão Preto - SP
CEP: 14085-430
Telefone: (16) 2111-1200

CNPJ: 03.709.814/0050-76**Senac Rio Claro (RIC)**

Av. Dois, 720 - Centro Rio Claro - SP
CEP: 13500-411
Telefone: (19) 2112-3400

CNPJ: 03.709.814/0022-12**Senac Salto**

Estrada Municipal SLT-170 número 1245
Bauru – Salto – SP
CEP: 13328-330
Telefone: (011) 2811-8800

CNPJ: 03.709.814/0088-49**Senac Santos (SAN)**

Av. Conselheiro Nébias, 309 - Vila Mathias Santos - SP
CEP: 11015-003
Telefone: (13) 2105-7799

CNPJ: 03.709.814/0058-23**Senac São Carlos (CAR)**

Rua Episcopal, 700 - Centro São Carlos - SP
CEP: 13560-570
Telefone: (16) 2107-1055

CNPJ: 03.709.814/0051-57**Senac São João da Boa Vista (SJB)**

Rua São João, 204 - Centro
São João da Boa Vista - SP
CEP: 13870-222
Telefone: (19) 3366-1100

CNPJ: 03.709.814/0004-30**Senac São José do Rio Preto (SJR)**

Rua Jorge Tibiriçá, 3518 - Santa Cruz
São José do Rio Preto - SP
CEP: 15014-040
Telefone: (17) 2139-1699

CNPJ: 03.709.814/0018-36

Senac São José dos Campos (SJC)

Rua Saigiro Nakamura, 400 - Vila Industrial
São José dos Campos - SP
CEP: 12220-280
Telefone: (12) 2134-9000

CNPJ: 03.709.814/0036-18**Senac Sorocaba (SOR)**

Av. Cel. Nogueira Padilha, 2392 - Vila Hortênsia Sorocaba - SP - CEP: 18020-003
Telefone: (15) 3412-2500

CNPJ: 03.709.814/0019-17**Senac Taubaté (TAU)**

Rua Nelson Freire Campello, 202 - Jardim Eulália Taubaté - SP
CEP: 12010-700
Telefone: (12) 2125-6099

CNPJ: 03.709.814/0033-75**Senac Votuporanga (VOT)**

Rua Guaporé, 3221 - Nova Boa Vista
Votuporanga - SP
CEP: 15500-086
Telefone: (17) 3426-6700

CNPJ: 03.709.814/0027-27

**ANEXO B – CATÁLOGO DE SERVIÇOS/TIPIFICAÇÃO DE SERVIÇOS
MÍNIMOS A SEREM SUPOSTADOS;**

Grupo de Serviços	Categoria	Serviços
Hardware	Armazenamento	HD Externo
Hardware	Celular	Android
Hardware	Celular	Iphone
Hardware	Conectividade	Access Point
Hardware	Conectividade	Ponto de Rede
Hardware	Conectividade	Switch
Hardware	Controle	Catraca Eletrônica
Hardware	Controle	Relógio de Ponto
Hardware	Digitalização	Leitor de Códigos de Barra.
Hardware	Digitalização	Scanner
Hardware	Dispositivo de Apresentação	Lousa Eletrônica
Hardware	Estação de Trabalho	All-in-one
Hardware	Estação de Trabalho	Desktop
Hardware	Estação de Trabalho	MAC
Hardware	Estação de Trabalho	Notebook
Hardware	Impressora	Carteirinha

Hardware	Impressora	Cheque
Hardware	Impressora	DeskJet
Hardware	Impressora	Fiscal
Hardware	Impressora	Jato de Tinta
Hardware	Impressora	LaserJet
Hardware	Impressora	Multifuncional
Hardware	Impressora	Plotter
Hardware	Impressora	Termica
Hardware	Monitor	Monitor
Hardware	Periférico	Headset/Headfone
Hardware	Periféricos	Caixa de Som
Hardware	Periféricos	DVD-ROM
Hardware	Periféricos	HardDisk
Hardware	Periféricos	Memória RAM
Hardware	Periféricos	Mouse
Hardware	Periféricos	Placa de Rede
Hardware	Periféricos	Placa Wifi
Hardware	Periféricos	Teclado

Hardware	Periféricos	Web CAM
Hardware	Segurança	Biometria
Hardware	Segurança	Câmera IP
Hardware	Segurança	Estabilizador
Hardware	Segurança	Nobreak
Hardware	Servidor	Chaveador
Hardware	Servidor	Servidor
Hardware	Servidor	Servidor Educacional
Hardware	Tablet	Hand Helds (Palm Top)
Hardware	Tablet	Ipad/Android
Hardware	Vídeo	Projetor
Hardware	Vídeo	Vídeo Conferência
Sistema	Biblioteca	BNWeb
Sistema	Biblioteca	Compra de Livros (EDS)
Sistema	Biblioteca	Acronus System
Sistema	Comunicação e Relacionamento	CRM (Sistema de atendimento Corporativo)
Sistema	Comunicação e Relacionamento	GED - Gerenciador de Documentos

Sistema	Comunicação e Relacionamento	GEDWeb
Sistema	Comunicação e Relacionamento	Intranet
Sistema	Comunicação e Relacionamento	Propaganda Extranet
Sistema	Desenvolvimento	Triagem de Bolsas
Sistema	Finanças	Aplicação de Descontos
Sistema	Finanças	Centro de Custos
Sistema	Finanças	Complemento Contábil
Sistema	Finanças	ERP
Sistema	Finanças	Gestão de Preços Corporativos (PRI)
Sistema	Finanças	Imposto
Sistema	Finanças	Integração Contábil
Sistema	Finanças	Interface (GL)
Sistema	Finanças	Nota Fiscal Eletrônica
Sistema	Finanças	Relatórios Orçamentários
Sistema	Finanças	Sapiens
Sistema	Finanças	SFC Corporativo
Sistema	Finanças	Tabela de Preços
Sistema	Gestão Educacional	Registro de Interesse

Sistema	Hotelaria	CMNET
Sistema	Hotelaria	CMNET EDU (CAP e CAS)
Sistema	Materiais e Serviços	Controle de Bens Patrimoniais
Sistema	Materiais e Serviços	Controle de Frota
Sistema	Materiais e Serviços	Investimento
Sistema	Materiais e Serviços	Biometria
Sistema	Materiais e Serviços	Relógio de Ponto
Sistema	Operacional	SAC Clientes
Sistema	Operacional	SAC Configurações
Sistema	Operacional	SAC Corporativo
Sistema	Operacional	SAC Módulo Principal
Sistema	Operacional	CRM
Sistema	Operacional	SAC Relatórios de Produção
Sistema	Planejamento e Gestão	Discoverer
Sistema	Planejamento e Gestão	EPB
Sistema	Planejamento e Gestão	Inventory (Quadro de Produtos e Serviços)
Sistema	Planejamento e Gestão	Sisaudit - Sistema de Auditoria
Sistema	Planejamento e Gestão	Sistec

Sistema	Planejamento e Gestão	SPI
Sistema	Recursos Humanos	Administração de Substituição
Sistema	Recursos Humanos	Agendamento de Massagem (AGM)
Sistema	Recursos Humanos	Bolsa Estímulo Educacional
Sistema	Recursos Humanos	Carteirinhas do SESC
Sistema	Recursos Humanos	Colaboradores Externos
Sistema	Recursos Humanos	Crachás
Sistema	Recursos Humanos	Lotação de Pessoal
Sistema	Recursos Humanos	Oportunidades
Sistema	Recursos Humanos	Requisição de Pessoal
Sistema	Recursos Humanos	Requisição de Rescisão contratual
Sistema	Recursos Humanos	Revisão de Dados Cadastrais
Sistema	Recursos Humanos	Rhevolution
Sistema	Recursos Humanos	Seguros
Sistema	Recursos Humanos	SISNEC - Educação Corporativa
Sistema	Tecnologia	Active Directory Educacional e Administrativo
Sistema	Tecnologia	Anti-Spam
Sistema	Tecnologia	Correio Eletrônico

Sistema	Tecnologia	Wake On lan
Sistema	Tecnologia	Save Energy
Sistema	Tecnologia	Filtro de conteúdo web Checkpoint
Sistema	Tecnologia	Microsoft Exchange
Software	Acessibilidade	Jaws 11.0
Software	Acessibilidade	Ler Dort
Software	Acessibilidade	Magic Screen
Software	Acessibilidade	Virtual Vision
Software	Administração	Contimatic Phoenix
Software	Arquitetura	AutoDesk Autocad
Software	Arquitetura	AutoDesk Maya
Software	Áudio & Vídeo	DVD Architect 4
Software	Áudio & Vídeo	Sony DVD Architect Pro
Software	Áudio & Vídeo	Sony Sound Forge
Software	Áudio & Vídeo	Sony Vegas Pro
Software	Comunicação	Skype Corporativo
Software	Comunicação	Ultra VNC
Software	Comunicação	VNC

Software	Design	Corel Painter
Software	Design	Corel Draw
Software	Drives/Plug-ins	Flash
Software	Drives/Plug-ins	Internet Explorer
Software	Drives/Plug-ins	Java
Software	E-mail	Arquivo PST
Software	E-mail	Outlook
Software	Empreendedorismo	Ilha do Empreendedor
Software	Empreendedorismo	Ludo Park
Software	Escritório	Compactador
Software	Escritório	GED - DocTec
Software	Escritório	Microsoft Access
Software	Escritório	Microsoft Excel
Software	Escritório	Microsoft Office
Software	Escritório	Microsoft Power Point
Software	Escritório	Microsoft Project
Software	Escritório	Microsoft Visio
Software	Escritório	Microsoft Visual Studio

Software	Escritório	Microsoft Word
Software	Escritório	Nero
Software	Escritório	Pimaco
Software	Escritório	WorkShare
Software	Financeiro	ACSP Next
Software	Financeiro	BB Office
Software	Financeiro	IRPF
Software	Gastronomia & Nutrição	TecFood
Software	Idiomas	Tell Me More
Software	Imagem & Video	Final Cut
Software	Internet	Browser Internet Explorer
Software	Logística	TMS Logística
Software	Monitoramento	Acronus
Software	Multimidia	Adobe Acrobat X Pro
Software	Multimidia	Adobe After Effects
Software	Multimidia	Adobe Audition
Software	Multimidia	Adobe Bridge
Software	Multimidia	Adobe DreamWeaver

Software	Multimidia	Adobe Encore
Software	Multimidia	Adobe Fireworks
Software	Multimidia	Adobe Flash Builder
Software	Multimidia	Adobe Flash Professional
Software	Multimidia	Adobe Illustrator
Software	Multimidia	Adobe Media Encoder
Software	Multimidia	Adobe Media Player
Software	Multimidia	Adobe Prelude
Software	Multimidia	Adobe Premiere
Software	Multimidia	Adobe SpeedGrad
Software	Multimidia	Adobe Story
Software	Multimidia	Pulsar
Software	Multimidia	Adobe Acrobat Professional
Software	Multimidia	Adobe Acrobat Reader
Software	Multimidia	Adobe AIR
Software	Multimidia	Adobe Captivate
Software	Multimidia	Adobe ColdFusion
Software	Multimidia	Adobe CS6

Software	Multimídia	Adobe Indesign
Software	Multimídia	Adobe Photoshop
Software	Multimídia	Adobe Premiere Professional
Software	Multimídia	Adobe Shockwave
Software	Multimídia	Autodesk 3ds Max
Software	Multimídia	Autodesk AutoCAD
Software	Multimídia	Codex
Software	Multimídia	CorelDRAW
Software	Multimídia	Média Player
Software	Multimídia	Quick Time
Software	Multimídia	Real Player
Software	Redes	SolarWinds FTPServer
Software	Segurança	Antivírus Symantec / Broadcom SESC
Software	Tecnologia	Symantec Ghost
Software	Sistema Operacional	Linux Server
Software	Sistema Operacional	Mac OS
Software	Sistema Operacional	Microsoft Windows 7 ou superior
Software	Sistema Operacional	Windows 10

Software	Sistema Operacional	Windows Server 2008 ou superior
Software	Sistema Operacional	Windows Server 2012 ou superior
Software	Ferramentas	Office365
Software	Telefonia	Clarity e Monitor Call
Software	Monitoramento de ambientes	Dynatrace
Software	Cacheamento	NGINX
Software	Plataforma	Openshift
Software	Monitoramento de ambientes	Veeam One
Software	Monitoramento de ambientes	PRTG
Software	Segurança	Backup Veritas
Software	Segurança	Backup Commvault
Software	Segurança	Backup Veeam
Software	Segurança	Backup Veeam Replication
Software	Segurança	Backup Veeam Office 365
Software	Segurança	Varonis
Software	Segurança	Guardicore
Software	Segurança	Trend Micro Deep Security
Software	Segurança	Trend Micro Endpoint Encryption
Software	Segurança	Balabit Software
Software	Segurança	Cofre de Senhas (Lieberman)
Software	Segurança	Cofre de Senhas / MFA (CyberArk)
Software	Segurança	Gestão de Auditoria de Certificados Digitais CVIEW

Software	Segurança	Antispam
Software	Segurança	VPN Checkpoint
Software	Segurança	VPN Harmony
Software	Segurança	Certificado Digital A1
Software	Segurança	Token Certificado Digital A3
Software	Segurança	Certificado Digital SSL
Hardware	Segurança	Firewall CheckPoint
Hardware	Segurança	HSM (Armazenamento Certificado Digital)
Software	Segurança	F5
Software	Segurança	Scan de Vulnerabilidade
Software	Virtualização	Vmware (VCenter, VSphere, NSX)
Software	Virtualização	Microsoft Hyper V
Software	Virtualização	Citrix (XenApp)
Software	Virtualização	VDI Parallels
Software	Conectividade	Controladora Wifi
Software	Conectividade	Captive Portal Zoox
Hardware	Conectividade	Mikrotik Captive Portal Zoox
Software	Segurança	MDM Manage Engine Mobile
Software	Segurança	Dell Absolute

Software	Tecnologia	SCCD (Software de Service Desk)
Software	Tecnologia	TADDM (CMDB) - Tivoli Application Dependency Discovery Manager
Software	Tecnologia	HCL BigFix Endpoint Management
Software	Tecnologia	Microsoft SCCM
Software	Tecnologia	Microsoft SCOM
Software	Tecnologia	App Senac
Software	Tecnologia	App Terceiros (gerenciamento cadastro de terceiros)
Hardware	Servidor	DELL
Hardware	Servidor	HP
Hardware	Servidor	DELL Xrail
Hardware	Conectividade	Switch DELL
Hardware	Armazenamento	DELL Datadomain
Hardware	Armazenamento	NAS Synology
Hardware	Armazenamento	Storage Hitachi
Hardware	Armazenamento	Storage Dell
Hardware	Armazenamento	Storage Netapp
Hardware	Armazenamento	Robo Backup IBM
Hardware	Armazenamento	Robo Backup Tandberg / Overland
Software	Gerenciamento Catracas	True Safe Administrador

Software	Gerenciamento Catracas	True Safe Visitante
Software	Gerenciamento de impressão	PaperCut
Software	Gerenciamento de Reuniões	Zoom Meeting
Software	Gerenciamento de arquivos Assessoria Juridica	GED - OpenText

ANEXO C ESCOPO DOS SERVIÇOS

1 MODELO DE EXECUÇÃO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.

1.1 Para a execução do Contrato, será implementado um método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o Senac como responsável pela gestão do Contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços fornecidos, e a Contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos necessários.

1.2 Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas e quantificadas por decorrerem de falhas, ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de suporte técnico do Senac. Por esse motivo, será exigida da Contratada a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

2 DO DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS E EQUIPES:

2.1 O dimensionamento do objeto da presente licitação e da demanda do serviço dar-se-á em função da quantidade de unidades operacionais vide Anexo A da Minuta Contratual e a tipificação, complexidade e criticidade dos serviços e soluções de monitoramento, operação e suporte técnico do Senac, cujo quantitativo atual encontra-se descrito no Anexo B da Minuta Contratual, não estando vinculado ao quantitativo de solicitações de incidentes, geradas pelo canal DDG ou pelo sistema de registro de requisições e incidentes do Senac, bem como deverão ser considerados o número de postos de trabalho, a alocação de mão de obra, a disponibilidade das equipes (inclusive de missão crítica), operando em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e 365 dias por ano), nas localidades do Senac.

2.2 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES:

2.2.1 Grande Hotel São Pedro, Grande Hotel Campos do Jordão e Data Centers (SEDE, TITO, CAS):

- regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano);

- Suporte e Operação Hotéis:
- Regime de 2ª à sábado das 8h às 20h com escalas nos feriados nacionais e municipais.

2.2.2 Demais localidades e unidades operacionais:

- *Segunda a sexta-feira, das 8 às 22 horas
- *Sábados, das 8 às 17 horas
- Atendimento aos alunos EAD:

*Segunda a sexta-feira, das 8 às 22 horas

*Sábados, das 8 às 18 horas

Com escalas nos feriados nacionais e emendas.

2.3 O total de incidentes de usuários dos serviços de suporte técnico do Senac está contabilizado em 200.123 (duzentos mil, cento e vinte e três chamados) chamados de atendimento técnico por ano. A necessidade estimada para o atendimento, a partir da contratação deste serviço, prevê um crescimento anual de até 20% (vinte por cento) do número de chamados, em função de novos serviços que continuamente serão disponibilizados, crescimento este que deve ser absorvido pela Licitante e previsto em sua proposta comercial bem como no dimensionamento de sua equipe, sem que haja futuros custos para o Senac;

2.4 O Senac, baseado na sua experiência, recomenda um dimensionamento conforme descritivo abaixo e referente a quantidade de funcionários necessários conforme planilha item 17:

2.4.1 Suporte e Operação;

2.4.2 Grande Hotel de São Pedro, Grande Hotel Campos do Jordão, Centro Universitário Senac - Campus Santo Amaro e Sede;

2.4.3 Demais Unidades Operacionais;

2.4.4 Suporte e Operação à distância;

2.4.5 Equipe de Núcleo de Especialistas/Monitoramento NOC/SOC;

2.4.5.1 A equipe núcleo de especialistas (Missão Crítica) deverá ser constituído por analistas qualificados nos produtos relacionados no Anexo B. A comprovação deverá ser realizada através da entrega das respectivas certificações, na data da abertura dos envelopes de qualificação técnica;

2.4.6 Equipe de monitoramento do ambiente de missão crítica e dos data centers; os serviços envolvem, sistemas, sites, links, localidades, e rotinas de trabalho com disponibilidade em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano).

2.4.7 Gerente do suporte técnico: para efeitos de equalização de proposta, a Licitante deve dimensionar no máximo 1 (um) gerente de serviços de suporte técnico;

2.4.8 O quantitativo mínimo de usuários admitidos para o Contrato resultante da presente licitação, fixado com base no número aproximado de empregados do Senac, excluídos os terceiros, estagiários e alunos, será em torno de 10.000 (dez mil) funcionários.

2.4.9 O quantitativo mínimo de alunos admitidos para o Contrato resultante da presente licitação, fixado com base no número aproximado de 12.000 (doze mil) alunos por período, sendo que os períodos são: manhã, tarde e noite, incluindo sábados (manhã e tarde).

2.4.10 Os dados completos (endereços, telefones, contatos e horários de funcionamento) das unidades funcionais, operacionais, campi, editora e hotéis, deverão ser observados no Anexo A da Minuta Contratual. Devido às constantes alterações na grade de programação das Unidades, os horários de funcionamento poderão sofrer alterações.

3. **ATRIBUIÇÕES DO ATENDIMENTO DE SUPORTE E OPERAÇÃO**

3.1 Suporte e Operação é a modalidade de atendimento centralizado técnico operacional para funcionários do Senac SP (Sede, Unidades, Editora, Centro Universitários), alunos e clientes do Senac São Paulo e polos EAD remotamente à distância originários de chamadas Telefônicas, Catálogo de Serviços e/ou Chat, realizado por profissionais da Contratada a partir de scripts padronizados, documentação e base de conhecimento, habilitados a executar operações em sistemas e aplicativos educacionais e financeiros, orientar e solucionar os respectivos incidentes e requisições de todos os usuários do Senac, incluindo os recebidos a partir do sistema de monitoramento dos serviços de TI ou do transbordo de atendimento iniciados por atendentes virtuais - "chatbots".

Suporte e Operação Hotéis é a modalidade de atendimento técnico operacional de forma presencial nas dependências do Grande Hotel Campos do Jordão e Grande Hotel Àguas de São Pedro para atendimento dedicado às

solicitações para operacionalização de setups, cadastros e relatórios nos sistemas por eles utilizados.

Ambas as modalidades exigem profissionais com habilidades técnicas em TI, financeiro e rotinas de escritório.

3.2 A Contratada deverá constituir 2 (dois) gerentes para a função de service desk, que serão responsáveis pelo Suporte e Operação, para as modalidades acima citadas;

3.3 A Contratada deverá promover a padronização do atendimento, através do estabelecimento de fluxo de trabalho informatizado, que permita a realização de auditorias e registre de forma automática as métricas necessárias à verificação e acompanhamento on-line dos ANS's estabelecidos.

3.4 Todos os chamados dirigidos para as equipes seguem a matriz de atendimento estabelecida conforme Catálogo de Serviços de TI, para que as equipes possam classificar o chamado como incidente ou requisição buscando sua solução ainda nesse primeiro atendimento. Caso a solicitação não possa ser atendida, este deverá promover o escalonamento às demais equipes conforme fluxo estabelecido, incluindo ações de busca de solução na base de conhecimento, conforme modelo a ser desenvolvido em conjunto entre o Senac e a Contratada.

3.5 A relação dos serviços de TI classificados de acordo com os níveis de serviços (SLAs) será estabelecida na fase de implantação dos serviços, bem como serão ajustados os procedimentos para tratamento dessa categoria de demanda.

3.6 As demandas que requeiram mudanças de ativos físicos de TI (remanejamentos, novas instalações e configurações de equipamentos, etc.) instalados nas Unidades do Senac, também deverão ser repassadas às equipes de contingência ou terceiros, às quais deverão ser monitoradas por profissional de 2º nível da Contratada.

3.7 São considerados como parte integrante da solução e devem ser providos de forma exclusiva no desempenho das funções pela Contratada os seguintes itens:

A. Mobiliário adequado para o tipo de atividade prevista, compatível com o disposto na norma regulamentadora 17 (NR-17) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), em especial o seu Anexo II, na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão, e nas demais normas legais aplicáveis;

B. Todos os computadores e ativos da contratada que tenham acesso a rede da contratante durante o desempenho dos serviços contratados deve ser separado logicamente da rede da contratante ou de outras redes de forma a garantir e seguir a política de segurança de rede da contratante.

C. Software para controle remoto das estações com solução de gravação da tela do controlador, que atenda aos requisitos definidos com licenças em número suficiente para atender todos os postos de atendimento e supervisor do serviço;

D. Todas as demais licenças de software necessárias para a prestação do serviço, que serão utilizadas nos microcomputadores da Contratada, devem respeitar os acordos da ABES e BSA, sendo a Contratada, única responsável legal pelas licenças de uso utilizadas para a operacionalização da equipe Contratada.

E. Canal de comunicação redundante entre a Contratada e o Senac- SP, com suporte ao protocolo tcp/ip, largura de banda de pelo menos 20 mbps (vinte megabits por segundo) full-duplex, por onde tráfegará voz (voip) e dados.

F. Central telefônica (PABX/IP), com sistema de gravação de chamadas entre atendente e os usuários do serviço, sistema URA, console de monitoramento dos atendentes, transferência de chamadas entre sites, capacidade de integração com sistema de Telefonia Central do Senac e suas unidades operacionais.

G. Linha telefônica externa do tipo "toll free" (0800), associada diretamente à central telefônica da Contratada, para atendimento de ligações de usuários do Senac em serviço externo, que permita o recebimento de chamadas de longa distância nacional de dispositivos fixos e móveis em quantidade suficiente para suportar a demanda atual e estimada;

H. A Contratada compromete-se a transferir o número (0800), no término da vigência deste Contrato para a empresa sucessora, caso não se concretize a continuidade da mesma.

I. Fones de ouvido (headsets) individuais, em número suficiente para atender todos os postos de atendimento e supervisor do serviço;

3.8 A Contratada deverá estruturar ambiente, tanto físico quanto lógico, controlado e dedicado para o serviço prestado à Senac, de modo que quaisquer dos recursos de suporte técnico de qualquer nível de atendimento, não poderão ser compartilhados por terceiros ou pela própria Contratada para outros fins, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, servidores, estações, bem

como mecanismos de backup e fitas utilizados, ressalvada a possibilidade de compartilhamento dos recursos de telefonia (central telefônica e seus recursos tecnológicos) da Contratada;

3.9 As redes de dados e voz da Contratada, dedicadas ao atendimento 1º nível, deverão ser logicamente independentes e isoladas de quaisquer redes às quais a Contratada esteja conectada tornando exclusivo o emprego dos recursos no desempenho das atividades suporte de 1º nível.

3.10 Todos os acessos à internet realizados a partir do ambiente da Contratada, dedicados à prestação do serviço, deverão ser realizados exclusivamente através da rede e servidor proxy do Senac, e estarão restritos às demandas necessárias para auxílio ao serviço prestado (ex: download de drivers, download de patches, consultas a bases de conhecimento externas, acesso remoto, etc.) conforme as diretrizes, políticas e normas de uso dos recursos computacionais e política de segurança da informação do Senac.

3.11 A Contratada terá o prazo de 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato para operacionalizar o seu ambiente físico, equipamentos, canal de comunicação e toda a infraestrutura adicional para prestação do serviço, conforme os termos do Contrato, devendo comprovar o cumprimento de tal exigência através da visita de equipe técnica do Senac às instalações da Contratada, a ser agendada entre as partes dentro do prazo estipulado.

3.12 A qualquer tempo, durante a vigência do Contrato, representantes do Senac, previamente definidos, poderão efetuar visitas às instalações da Contratada de sorte a auditar o serviço prestado, no intuito de fiscalizar a conformidade e adequação do ambiente físico, equipamentos, infraestrutura, recursos humanos e demais componentes da solução.

4. ATENDIMENTO SUPORTE LOCAL 2º NÍVEL EM UNIDADES SATÉLITES

4.1 As equipes de atendimento de 2º nível deverão atuar nas seguintes ocorrências quanto em unidades satélites/novas unidades:

A. A Contratada poderá ser acionada para: instalação, movimentação, adição, substituição, configuração, atualizações e acompanhar mudanças de lotes novos de equipamentos, bem como para montagem e atendimento de unidades satélites, envolvendo especificamente servidores, desktops, notebooks, tablets, celulares, impressoras, ativos de rede, etc. Fará parte do escopo destes serviços a geração de imagens a serem replicadas, desembalagem, instalação, configuração e

reconfiguração dos equipamentos e o acionamento de empresas terceirizadas, se necessário.

B. Este atendimento será sempre decorrente de um chamado específico para a nova unidade e/ou satélite e requer planejamento, que será desenvolvido entre as partes para ajuste de logística, horários de trabalho, composição de equipes, etc., com prazo específico, sem prejuízo aos ANS 's contratados para tratamento das demais demandas regulares.

5. ATENDIMENTO SUPORTE LOCAL 2º NÍVEL

5.1. O atendimento técnico de 2º nível é a modalidade de atendimento técnico realizada por profissionais especializados, com conhecimentos técnicos de maior profundidade, que deverão dar tratamento aos chamados não solucionados pelo atendimento de 1º nível, classificados como requisições de serviços, incidentes ou demandas identificadas como "problemas", cuja solução seja de competência dessa equipe de 2º nível, ou ainda, atuar no apoio das necessidades das equipes de serviços operacionais, de MONITORAMENTO NOC/SOC, missão crítica, segurança da informação e de terceiros.

5.2. Os atendimentos de 2º nível deverão ser registrados na base de conhecimento do sistema de atendimento. Os erros conhecidos, medidas de contorno, dicas, procedimento de solução definitiva devem ser registrados na base de conhecimento.

5.3. O "problema" cuja solução não possa ser determinada pela equipe técnica de 2º nível, gerando um processo de mudança, deverá ser escalado ao núcleo de especialistas do Senac para atendimento, de forma que na identificação da solução possa desenvolver procedimento corretivo.

5.4. A Contratada deverá utilizar uma metodologia para análise e solução de problemas (ex: DAF – detecção analítica de falhas, FTA – fault tree analysis, FMEA – failure mode and effects analysis, MASP - metodologia para análise e solução de problemas), indicando em conjunto com a equipe técnica do Senac, aquela que será aplicada nas ações de detecção analítica de falhas e na busca da causa-raiz de problemas crônicos repetitivos, mantendo a base de conhecimento analítica.

5.5. Consideramos os atendimentos de 2º nível realizados pelas equipes de técnicos residentes, localizados em todas as unidades do Senac, como essenciais para o atendimento imediato de todas as demandas prioritárias dos ambientes

administrativos (recepção, secretária, financeiro, etc) e educacionais (salas de aula, auditórios, laboratórios de informática, etc.) existentes.

5.6. São considerados como parte integrante da solução de atendimento de 2º. Nível e devem ser providos pela Contratada os seguintes itens:

A. Microcomputadores conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações utilizadas na prestação do serviço, instalados e configurados de forma a atender os requisitos para acesso ao sistema de atendimento e suporte remoto aos usuários;

B. Licenças de cliente do sistema de gerenciamento de serviços de TI em uso pelo Senac, em número suficiente para atender todos os postos de atendimento e coordenadores dos serviços.

C. Licenças de cliente do software de correio eletrônico e colaboração, em número suficiente para atender todos os técnicos e coordenadores dos serviços;

D. Software para controle remoto das estações com solução de gravação da tela do controlado, que atenda aos requisitos definidos com licenças em número suficiente para atender todos os postos de atendimento e coordenadores dos serviços;

E. Todas as demais licenças de software necessárias para a prestação do serviço, a serem utilizadas nos microcomputadores da Contratada, devem respeitar os acordos da ABES e BSA, sendo, a Contratada, única responsável legal pelas licenças de uso utilizadas para a operacionalização da equipe Contratada.

5.7. São atribuições do atendimento suporte local 2º. Nível:

A. Prestar manutenção preventiva e corretiva básica de hardware em servidores, estações de trabalho notebook/desktop/netbook, storage, firewall de borda e ativos de rede das unidades operacionais;

B. Acompanhar técnicos de fornecedores de assistência técnica ou garantia de equipamentos de TI, durante eventuais manutenções nos equipamentos da localidade e manutenções programadas.

C. Apoio ao gerenciamento dos serviços de backup e segurança da informação local (antivírus, firewall, IPS);

- D. Criação e administração de mecanismos automatizados de distribuição de atualizações para os sistemas operacionais das estações de trabalho e servidores;
- E. Interação constante com a equipe de segurança da informação de dispositivos móveis/desktops/servidores;
- F. Apoio na Restauração de dados de backup para efeito de teste de mídias;
- G. Criação e acompanhamento de "Jobs" de backup;
- H. Apoio no controle do sistema de antivírus e backup nos servidores e estações de trabalho das unidades, identificando e encaminhando os desvios para os grupos solucionadores e especialistas;
- I. Verificação diária de relatórios das execuções dos backups;
- J. Realização de testes em todas as fitas (mídias) assegurando a qualidade do backup;
- K. Realização de testes em todas as unidades de gravação para assegurar a qualidade do backup;
- L. Controle da logística das mídias de backup entre as unidades;
- M. Controle das mídias de backup, assegurando seu adequado armazenamento (integridade dos dados) e sigilo das informações;
- N. Apoio no Rastreamento de ocorrências de vírus nas estações de trabalho e servidores (discos locais ou externos);
- O. Remoção de vírus em estações de trabalho;
- P. Atualização do software de antivírus e base de dados com a lista de vírus/ameaças;
- Q. Geração sob demanda de full scan nas estações de trabalho;
- R. Manutenção nos serviços locais de impressão das unidades;
- S. Instalação de novos recursos, patches, e aplicações relacionadas à impressão de documentos nos ambientes locais;

T. Homologação de atualização de patches e drivers de recursos de impressão;

U. Para os serviços operacionais descritos acima, as ações indicadas representam o escopo mínimo a ser desenvolvido pelas equipes. Durante a execução do Contrato, novos elementos poderão ser incluídos ou substituídos, de forma a atender as demandas operacionais que se apresentarem.

6. Atendimento e Suporte a Manutenção do Centro de Dados

6.1. São atribuições dos profissionais de Suporte e Manutenção do Centro de Dados zelar pela disponibilidade de todos os componentes relacionados aos sistemas e serviços críticos da instituição. A contratada deverá fornecer ao menos 2(dois) profissionais com a certificação CETa (Critical Environment Technician Associate). E para tal atribuição a contratante exige que a contratada forneça profissional com conhecimento e competência nas seguintes áreas:

A. Infraestrutura e Disponibilidade;

Rever e responder questões relacionadas a infraestrutura;

Entender o papel e interagir com a área de engenharia/manutenção predial;

B. Medição e Relatórios para o sucesso do planejamento de Capacidade;

Planejamento de capacidade de energia, refrigeração, espaço e segurança;

Provisionamento do crescimento e a coleta de dados e tendências; Criação de Métodos e relatórios;

Planejar a capacidade e projetos – projetos para “upgrades/expansão”;

C. Compreender procedimentos; Procedimentos usuais; Criação de procedimentos;

Gestão de documentos e melhorias de processos; Elaboração de procedimentos de recuperação de desastres – gerenciamento de riscos;

D. Manutenção da Infraestrutura Crítica; Planejamento da manutenção de equipamentos;

Operar Sistemas de Gestão de manutenção computadorizado

E. CMMS;

Manter atualizado o controle de inventário; Gerenciamento da conclusão da manutenção;

F. Conhecimento sobre componentes Individuais de um ambiente Crítico:
Os profissionais de Suporte e Manutenção do Centro de Dados deve ter familiaridade, conhecimento e capacitação para atuar com Equipamentos que suporte o Ambiente de Centros de Dados tais como: CAG – Centrais de Água Gelada, CRAC, Grupos Geradores, UPS, Baterias, PDU, BMS, EPO, ATS, ASTS, Sistemas de alarmes, detecção e combate a incêndio. Os profissionais devem demonstrar capacidade para fazer a leitura dos indicadores apresentados nos painéis e a partir destes executar procedimentos;

Também é esperado que os profissionais de Suporte e Manutenção do Centro de Dados mantenha a limpeza e organização do Centro de Dados sem descuidar dos aspectos de segurança de disponibilidade através da programação e controle da manutenção de forma sistêmica e assistida de atividades tais como:
Limpeza e Espaço de Trabalho; Controles de acesso; Recebimento;
Logística;
Retirada de ativos; Descontinuidade de serviços/ativos;

Do Gestor do Centro de Dados

Para a equipe de Suporte e Manutenção do Centro de Dados a contratada deve fornecer preposto com mais de 3 anos de experiência na função de gestão de centro de dados/monitoramento/missão crítica com Certificação CEM (Critical Environment Manager). Estes profissionais serão responsáveis por gerenciar todo conjunto de profissionais alocados para as atividades relacionadas ao Suporte, Monitoramento NOC/SOC e a Manutenção do Centro de Dados, participar de reuniões que envolvam a imediata resposta a incidentes e problema ou para o planejamento de manutenção preemptiva, preventiva e emergencial no centro de dados assim como zelar pela política de segurança e permanência de pessoas no centro de dados.

Também são atribuições do gestor da equipe de Suporte, Monitoramento NOC/SOC e Manutenção do Centro de Dados:

Elaboração, revisão e atualização de documentos e procedimento operacionais, realização do planejamento do EOL – End Of Life / Fim de Vida de ativos e serviços;
Desenvolver e aplicar programa de melhores prática em gestão de centros de dados, avaliar projetos de confiabilidade e redundância, avaliar e/ou consultar engenheiro e/ou departamento responsável acerca da conformidade de projetos de manutenção no centro de dados relativos a normas de construção.

Saber ler e compreender os diferentes tipos de desenhos técnicos de engenharia/construção, gerenciar projetos e gestão de mudanças, saber avaliar sistemas de gerenciamento dos centros de dados com o objetivo de evitar pontos de falha que causem interrupção.

Compreender as categorias de eficiência de serviços, consumo de energia, certificações eficiência energética e aplicar pensamento crítico sobre eficiência energética quanto aplicado aos ativos de TI alocados no centro de dados;

Elaborar, criar e manter relatórios que evidenciem a existência ou não de redundância de ativos de serviços, planejar a capacidade e a análise de tendência de crescimento da demanda, ocupação, consumo dos ativos alocados no centro de dados;

Compreender a finalidade e o uso de um Software Computadorizado de Gerenciamento de Manutenção, aspectos de planejamento do CMMS, manutenção e quais são as peças de reposição críticas para um sistema de manutenção do centro de dados.

7. SECURITY OPERATION CENTER – SOC

7.1 O centro de monitoramento e prevenção a ameaças cibernéticas tem a finalidade de proteger usuários, redes, centro de dados e recursos em cloud de ameaças e alvos de ataques que possam ser exploradas através de brechas de segurança ou vulnerabilidades.

7.2 Para esta função a contratada deverá alocar recursos com profundos conhecimentos em ferramentas e técnicas de invasão/proteção de sistemas. No mínimo com certificação básica em ISO 27.002. O profissional deve conhecer de ferramentas para proteção avançada de servidores físicos, virtuais ou baseados em nuvem, arquitetura de sistema de proteção, distribuição de agentes de solução de segurança, configuração de agentes, módulos de proteção, configuração de políticas e administração de sistemas, melhores práticas de resolução/investigação de incidentes relacionados a segurança da informação.

7.3 Para a função de analista de monitoramento do SOC as atividades a serem desempenhadas como escopo mínimo, podendo ser acrescidas ou retiradas tarefas no decorrer do contrato em função de mudanças tecnológicas, novas ameaças ou aumento da complexidade do ambiente a critério da contratante são:

- Agente
- Agentes da solução de segurança
- Instalação de agentes
- Remoção de agentes
- Reparo da instalação de agentes
- Adição de computadores

- Remoção de computadores
- Ativação de agentes
- Distribuição de software e atualizações de segurança
- Verificação da situação de proteção dos computadores
- Organização dos computadores em visões
- Políticas de Segurança
- Criação de política baseadas em recomendações de verificações realizadas no ambiente;
- Criação de novas políticas novas;
- Tratar herança e sobre escrita de políticas;
- Organização de objetos em comum;
- Anti-Malware
- Verificação de anti-malware na rede
 - Ativação de proteção anti-malware
 - Gestão de arquivos em quarentena
 - Configuração de verificação de anti-malware;
 - Monitoramento de reputação na WEB
 - Gestão do filtro de motor de url
 - Ativar/Desativar recursos de monitoramento de reputação na web;
 - Configuração do nível de segurança;
 - Identificar e localizar eventos relacionados a reputação na web;
- Firewall
 - Gerenciar regras de firewalls
 - Gerenciar ordenação de regras de firewall
 - Filtro de inspeção
 - Levantamento de vulnerabilidades
 - Prevenção de Intrusão
 - Atuar na prevenção de intrusão através do
 - Gerenciamento de virtual patching
 - Protocol Hygiene
 - Controle de Protocolos
 - WAP – Web application Protection
 - Ativar/Desativar a prevenção de intrusos
 - Gerenciar regras de prevenção de instrusos
 - Gerenciar Filtros de SSL
 - Monitoramento de integridade de objetos;
 - Identificação de eventos
 - Controle de Aplicações
 - Ativar/Desativar controle de aplicações
 - Detectar mudanças em software
 - Inventaria e criar lista de softwares aprovados

- Inspeção de Log
- Ativar/Desativar inspeção de logs
- Executar verificações em logs
- Monitorar eventos
- Trilha de auditoria e relatórios
- Ativar/Desativar debug dos logs de sistemas
- Configurar níveis de log
- Correlacionar eventos e integração de syslogs
- Criação e geração de relatórios
- Filtrar dados de relatórios

8. FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO DE AMBIENTE DE MISSÃO CRÍTICA

8.1 Diante do aumento da complexidade e amplitude do ambiente a ser suportada, especificamente os relacionadas a infraestrutura de Data Centers, Hotéis e Salas de Servidores em unidades remotas a Contratante entende ser necessário a implementação de solução de monitoramento, gestão automatizada de ativos, automação de atividades via System Center 2016 como ferramenta central de consolidadora e de maior aderência a base instalada de softwares do SENAC-SP de visão de gestão do ambiente de servidores virtuais, físicos, virtualizadores, políticas de segurança da informação, conformidade, aplicação de patches, aplicação de atualizações de sistemas operacionais de forma automatizada e central.

8.2 A contrata deverá apresentar corpo técnico para serviço de implantação da solução Microsoft System Center 2016, contemplando: planejamento, execução de projeto e consultoria sob demanda, instalação, configuração, adequação, treinamento, suporte técnico.

8.3 Suporte para elaboração de projeto executivo (pré-projeto):

A. Prestação dos serviços de suporte para a elaboração de projeto executivo tem como objetivo apoiar a equipe do SENAC-SP na elaboração de planos de projeto para implantação e pleno funcionamento da solução Microsoft System Center 2016. Com os seguintes entregáveis: planos preliminares de projetos, detalhamento de escopo, especificação e dimensionamento de produtos e serviços, configurações, arquitetura de serviços, diagramas, restrições, prazos e demais variáveis pertinentes ao objetivo pretendido.

B. Suporte para elaboração de serviços especializados (pós-implantação).

8.4 A prestação dos serviços de suporte para execução de projetos na fase pós-implantação visa fornecer suporte operacional para a equipe de tecnologia da informação do SENAC-SP, no que se refere à implantação de projetos de novos serviços, projetos estes derivados ou não do item anterior, mas relacionados de alguma forma com o sistema System Center 2016.

8.5 OPERAÇÃO ASSISTIDA

8.5.1 A operação assistida sempre será acompanhada por profissional de monitoramento da Contratada, com o objetivo de absorção do conhecimento operacional para uso posterior.

8.5.2 Deverá ser fornecida documentação que conterá minúcias de operação do serviço e eventualmente As-Built de configuração do objeto da Operação Assistida, visando criar condições para que o operador de monitoramento da Contratada não necessite de reincidências dos serviços de operação assistida para o contexto em questão.

9. NÚCLEO DE ESPECIALISTAS (MISSÃO CRÍTICA)

9.1. A composição da equipe cuja carga horária a ser cumprida será em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, por sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano), devendo-se respeitar o rodízio de funcionário no método de 4x2 (quatro por dois), para cada quatro dias trabalhados, o funcionário terá direito a 2 (dois) dias de descanso;

9.2. A experiência mínima exigida aos profissionais de missão crítica será de 3 (três) anos na função;

9.3. Deve-se considerar ainda que, todas as unidades operacionais dentro do estado de São Paulo, contemplem uma sala com servidores locais, que devem ser monitoradas em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, por sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano) remotamente e a equipe de missão crítica deverá suportar estas instalações com um contingente suficiente, a disposição do Senac, lotados em locais estratégicos.

9.4. As tecnologias utilizadas na infraestrutura do Senac estão listadas abaixo:

A) Plataforma Microsoft Exchange v2013;
Active Directory versão 2008 R2 Administrativo e versão 2012 R2 Educacional;

Sql Server versões 2012 e 2016;
Windows Server, 2003, 2008, 2012 e 2016; Skype for bussines;
Share Point Server versão 2012,
Hyper V – Default do Sistema Operacional; FIM – Fore Front Manager versão 2010;
IIS (Internet Information Service) – Versões 6 e 7;
Network Policy Server – Processo de autenticação de rede sem fio; WSUS – Update de servidores.

B) Oracle – Banco de Dados 9i, 10g ou Superior, Oracle Cloud, Oracle Peoplesoft Campus Solution, Enterprise Portal, Web-Logic, E-Business Suite, Colaboration Suite;

C. Symantec Enterprise Protection 14x; Deep Security 10 Trend Micro;

D. Veritas Backup Exec, Veritas Netbackup, Commvault

E. Cisco – Switch Core Série 6000 e 4000, Nexus2348TQ, 7706, Catalyst 4500, F5;

F. Citrix Presentation Server; Versão 4 e 7.9

G. Banco de Dados Websphere;

H. Sistema sccd – Smart Cloud Control Desk; SCCD IBM 7.0.0.17

I. VMWare – Vcenter 5.x; VERSÃO 6.5

J. Storage Hitachi HDS, IBM DS4100 DS5100, Dell, Netapp;

K. Storage OVERLAND SNAP SERVER XSR40;

L. Antenas de rede sem fio da Marca Ruckus;

M. Firewall Checkpoint 12400; 12600 e15600 gestao de filtro de conteúdo;

N. Servidores Blade Center Center S – Lâminas HS22 e HS23;

O. Servidores High End HP e DELL;

P. Big IP – F5 – Balanceamento de aplicações e WAF;

9.5. O Senac possui 4 (cinco) plantas de missão crítica, conforme relacionado abaixo:

Administração de Data Center 1 - SEDE

- Rua Dr. Vila Nova, 228 – 10º Andar

Administração de Data Center 2 - CAS

- Av. Engenheiro Eusébio Stevaux, 823 – Santo Amaro

Grande Hotel Campos Do Jordão - GHJ

- Av. Frei Orestes Girardi, 3549 - Vila Capivari - Campos do Jordão

Grande Hotel Aguas De São Pedro - GHP

- Parque Dr. Otávio de Moura Andrade, s/n - Águas de São Pedro.

Além dos ambientes citados acima, o Senac São Paulo possui cerca de 71 Salas de Servidores distribuídas pelo estado entre grande São Paulo e Interior – Onde ficam localizados racks de telecom, servidores físicos e virtuais, solução de backup, nobreak e telefonia.

10. ATRIBUIÇÕES DO NÚCLEO DE ESPECIALISTAS

10.1. Visa atender as solicitações dos serviços provenientes do 2º. nível ou dos serviços operacionais, quando escalados a este departamento, tais como:

- A. Homologação de atualizações e patches de aplicativos;
- B. Homologação de atualizações e patches de bancos de dados;
- C. Homologação de novas aplicações dos diversos fornecedores de software do Senac;
- D. Acompanhamento junto aos fabricantes dos itens de configuração existentes na rede do Senac, contemplando novas atualizações e suas modificações e controle de versões;
- E. Notificar o Senac sobre as atualizações disponibilizadas pelos fabricantes, preparando um plano de ação para aquelas com envolvimento nas questões de segurança;
- F. Acompanhamento do processo de implantação das atualizações e patches;

G. Geração de plano de retorno para possíveis falhas na aplicação dos patches ou atualização;

H. Documentação de todas as homologações e liberações para equipe de mudança da Contratada;

I. Disponibilizar e manter operacionais os serviços aos usuários de TI, devendo atuar em conjunto com as demais equipes Contratadas do Senac (atendimento 1º, 2º níveis, Requisições de Serviços e monitoramento) promovendo ajustes, executando tarefas rotineiras, conforme procedimentos definidos junto ao Senac ou conforme as necessidades repassadas pelas equipes da Contratada.

11. SERVIÇOS OPERACIONAIS

Visam disponibilizar e manter operacionais os serviços aos usuários de TI, devendo atuar em conjunto com as demais equipes de serviços da Contratada do Senac (atendimento 1º e 2º níveis e monitoramento e núcleo de especialistas), promovendo ajustes e executando tarefas rotineiras, conforme procedimentos definidos junto ao Senac ou conforme as necessidades repassadas pelas equipes da Contratada (CONTRATANTE). A Contratada deverá articular seus processos de modo a atender os ANS's requeridos, quando envolver atendimento ao usuário, a partir do catálogo de serviços ou dos demais serviços relacionados neste Contrato, independente das severidades específicas. Fazem parte das tarefas relacionadas aos operacionais os seguintes serviços:

11.1. CORREIO ELETRÔNICO E SERVIÇOS DE MENSAGERIA

11.1.1 O serviço compreende a administração do sistema de correio eletrônico interno e externo de acordo com as normas de uso vigentes no Senac, em todas as unidades, englobando dentre outras as seguintes funcionalidades:

A. Cadastramento de grupos de acesso para os usuários administrativos (funcionários, terceiros e docentes carta-convite, etc);

B. Gerenciamento de cotas das caixas postais de usuários de acordo com autorização prévia da gerência de TI;

C. Cadastramento de contas de usuários de correio;

- D. Compactação de bases de correio;
- E. Liberação de acesso à agenda do usuário perante aprovação da gerencia de TI;
- F. Liberação de acesso ao correio via web;
- G. Configuração de acesso a caixa postal por dispositivo móvel;
- H. Tamanho de bases;
- I. Acessos e bloqueios;
- J. Comunicação;
- K. Resolução de nomes;
- L. Manutenção nos arquivos de configuração do sistema de correio;
- M. Criação de mecanismos automatizados de distribuição de atualizações WSUS;
- N. Controle do processo de backup e restore do sistema de correio eletrônico;
- O. Controle do sistema de antivírus no sistema de correio eletrônico;
- P. Controle de logs e registros de eventos críticos dos servidores de correio eletrônico, gerando demandas para os grupos solucionadores e especialistas;
- Q. Interação constante com a equipe de antivírus, de antispam, de dispositivos móveis;
- R. Encaminhamento de relatório mensal contendo os principais eventos SMTP no período;

11.2. BACKUP E RESTORE

11.2.1 O serviço compreende a administração e gestão do sistema de backup utilizado pelo Senac em todas as unidades, englobando dentre outras as seguintes funcionalidades:

- A. Restauração de arquivos, pastas e volumes;
- B. Realização dos backups corporativos em mídias duplicadas;
- C. Realização de backup e restaurações pontuais.
- D. Restauração de dados de backup para efeito de teste de mídias;
- E. Criação e acompanhamento de "jobs" de backup;
- F. Gerenciamento da ferramenta de backup dos data centers e das unidades operacionais;
- G. Controle de logs e registros de eventos críticos dos servidores e equipamentos de backup, identificando e encaminhando os desvios para os grupos solucionadores e especialistas;
- H. Controle do sistema de antivírus nos servidores de backup, identificando e encaminhando os desvios para os grupos solucionadores e especialistas;
- I. Verificação diária de relatórios das execuções dos backups;
- J. Realização de testes aleatório nas fitas (mídias) assegurando a qualidade do backup;
- K. Realização de testes em todas as unidades de gravação para assegurar a qualidade do backup;
- L. Controle da logística das mídias de backup entre as unidades;
- M. Controle das mídias de backup, assegurando seu adequado armazenamento (integridade dos dados) e sigilo das informações;
- N. Executar a manutenção nos arquivos de configuração do sistema de backup;
- O. Elaboração e entrega de relatórios periódicos com todas as ocorrências de forma categorizada;
- P. Realizar a manutenção do cadastro atualizado de fitas utilizadas;

Q. Realização de auditorias trimestrais, de sorte a validar a preservação adequada de fitas e dados armazenados;

R. Elaborar e encaminhar relatório mensal contendo os principais eventos de backup, restore, armazenamento, logística e recuperação no período.

11.3. ADMINISTRAÇÃO DE REDES E SERVIDORES

11.3.1 O serviço compreende a administração de redes e servidores dos respectivos datacenters e das unidades operacionais do Senac- SP, obedecendo às políticas estabelecidas para cada situação, englobando, dentre outras, as seguintes atividades:

A. Trocas de senha de contas de usuário;

B. Cadastramento de novas contas de usuário;

C. Criação de pastas com permissões personalizadas;

D. Alteração de quotas de disco;

E. Administração de acessos a recursos do ambiente;

F. Instalação e configuração de fila de impressão;

G. Operacionalização de mecanismos de distribuição de softwares e atualizações para servidores;

H. Criação de política de grupo (gpo);

I. Validação e homologação de procedimentos para instalação de novas versões de aplicações nos ambientes;

J. Homologação de atualizações e patches de sistemas operacionais, de ativos de rede e servidores.

K. Gerenciamento de DNS – Criação, Remoção e Edicação de registros;

L. Gerenciamento de DHCP – Realizar reserva de IP, verificar IPs livres/utilizados no escopo de rede;

M. Gerenciamento de servidores File Server administrativos e educacionais - Alterações de permissões em diretório locais e compartilhados;

N. Gerenciamento de servidores educacionais;

O. Gerenciamento de servidores administrativos;

11.4. REDE WIRELESS

11.4.1 O serviço compreende a administração da rede wireless utilizada pelo Senac em todas as unidades, englobando dentre outras as seguintes funcionalidades:

A. Liberação de usuário para acesso a rede wireless;

B. Configuração de access point;

C. Configuração de gerenciador;

D. Criação de perfis de acesso;

E. Bloqueio de acessos a rede;

F. Configuração e liberação vinculados ao sistema de mac address;

G. Confirmação de pré-requisitos antes de liberação do equipamento para acesso à rede;

H. Controle de prazos de liberação e bloqueio de acessos;

I. Gerenciamento das antenas WIFI RUCKUS

J. Gerenciamento e atualização de patches e firmwares nos access points;

K. Criação de grupos de acesso;

L. Controle de privilégios de acesso;

M. Controle da execução de backup das configurações dos equipamentos;

N. Controle da interligação com o active directory;

O. Acompanhamento de logs e registros de eventos críticos dos access points e gerenciadores, gerando demandas para os grupos solucionadores e especialistas.

12. REDE DE DADOS E TELECOM

12.1 O serviço compreende o gerenciamento de LAN´s, WAN (MPLS) e VPN-IP utilizadas pelo Senac em todas as unidades, englobando dentre outras as seguintes atividades:

- A. Acompanhamento das solicitações para contratação de canais de comunicação de acordo com parâmetros já definidos pelo Senac;
- B. Configuração e implementação de vlans nas redes locais.
- C. Administração dos serviços
- D. Substituição, instalação e configuração de switches de acordo com diretrizes do Senac;
- E. Substituição, instalação e configuração de access point de acordo com diretrizes do Senac;
- F. Acompanhar a configuração de QOS em links wan e lan de acordo com diretrizes predefinidas pelo Senac;
- G. Execução de testes em equipamentos para instalação nas unidades conforme padrões predefinidos pelo Senac
- H. Análise de lentidão nos links de comunicação das unidades e sede senac
- I. Gerenciamento de web filter checkpoint – liberação de acesso a sites

12.2. ADMINISTRAÇÃO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO

12.2.1 O serviço compreende o atendimento de solicitações de serviços especificamente para manutenção do ambiente operacional de softwares empregados nas estações de trabalho, utilizados pelo Senac em todas as unidades, englobando dentre outras as seguintes atividades:

- A. Instalação de novas versões, aplicações e recursos nos ambientes administrativos e educacionais;
- B. Controle de versionamento e do acervo dos pacotes de softwares padrão (imagens) para os diferentes perfis e ambientes atualizados, de acordo com as diretrizes do Senac, provendo a gestão do acervo das imagens desenvolvidas para recuperação e instalação das estações de trabalho, se necessário, para atendimento às demandas ocorridas;
- C. Operacionalização de mecanismos de distribuição de softwares e atualizações para estações de trabalho;
- D. Criação de mecanismos automatizados de distribuição de atualizações de softwares;
- E. Garantir que a convenção de nomes para estações de trabalho do ambiente administrativo e educacional esteja sendo praticados por todos os níveis operacionais;
- F. Gerenciar a inclusão e exclusão de contas de estações de trabalho (desktops, notebooks, netbooks) no serviço de diretório do domínio do Senac;
- G. Administrar as permissões de acesso à internet de acordo com as normas estabelecidas na política de segurança da informação do Senac através da ferramenta Websense;

13. ANTIVÍRUS SEP 14 E ANTISPAM

13.1 O serviço compreende a administração e gestão do sistema de antivírus e antispam utilizados pelo Senac em todas as unidades, englobando dentre outras as seguintes funcionalidades:

- A. Rastreamento de ocorrências de vírus nas estações de trabalho e servidores (discos locais ou externos) via console de gerenciamento;
- B. Remoção de vírus;
- C. Atualização do software de antivírus e base de dados com a lista de vírus;
- D. Criação de regras de bloqueio e desbloqueio de e-mails e domínios específicos no sistema de antispam;

- E. Geração sob demanda de full scan nos equipamentos.
- F. Geração e encaminhamento de relatório diário, para tratamento, com informações relativas a alarmes de vírus detectados nos computadores e servidores, mediante a verificação destas ocorrências (scan), gerenciadas a partir da console da ferramenta de antivírus;
- G. Controle e acompanhamento do sistema de IPS (intrusion protection system) dos desktops, notebooks e servidores;
- H. Controle e acompanhamento do sistema de firewall central dos desktops, notebooks e servidores;
- I. Controle e acompanhamento do atendimento às atualizações e remoção solicitadas;
- J. Monitoração diária de atualização de versão e do banco de dados de vírus conhecidos em todos os servidores e computadores gerenciados no console da ferramenta;
- K. Aplicação de correções no sistema de antivírus;
- L. Aplicação de correções no sistema de antispam;
- M. Garantir a atualização do sistema de antispam;
- N. Administração do sistema de antispam, de forma a garantir o bloqueio das mensagens indesejadas;
- O. Criação de mecanismos automatizados de distribuição de atualizações;
- P. Execução da manutenção nos arquivos de configuração do sistema de antivírus;
- Q. Execução de auditorias diárias em computadores e servidores de forma aleatória, com objetivo de garantir que a console de gerenciamento esteja provendo informações corretas;

- R. Acompanhamento das demandas encaminhadas à equipe de suporte local para tratamento das ocorrências que requerem intervenção, diretamente no ambiente do usuário;
- S. Acompanhamento dos registros de antispam de forma a garantir o funcionamento das regras e bloqueios;
- T. Elaborar e disponibilizar relatório online contendo os principais eventos identificados.
- U. Gerenciamento de Antivírus Deep Security Trend;
- V. Administração do Antivírus através do Sep Manager Sede e Unidades.

13.2. SERVIÇOS DE IMPRESSÃO

13.2.1 A atividade compreende o atendimento de solicitações de demandas especificamente para manutenção do ambiente operacional de recursos empregados no provimento de serviços de impressão, utilizados pelo Senac em todas as unidades, englobando dentre outras as seguintes atividades:

- A. Instalação de novos recursos, patches, e aplicações relacionadas à impressão de documentos nos ambientes local ou compartilhado;
- B. Substituição de insumos básicos;
- C. Operacionalização de mecanismos de distribuição de atualizações de drivers e patches relacionados ao serviço de impressão;
- D. Homologação de atualização de patches e drivers de recursos de impressão.

13.3. VIDEOCONFERÊNCIA E RECURSOS AUDIOVISUAIS

13.3.1 O serviço compreende o atendimento de solicitações de serviços de videoconferência e de gestão dos recursos audiovisuais quando estes estiverem incorporados à videoconferência em operação, utilizados pelo Senac em todas as unidades, englobando dentre outras as seguintes atividades:

- A. Instalação e configuração de recursos de áudio e vídeo utilizados nas salas de reunião do Senac (datashow, lousa eletrônica, microfones sem fio, etc.)

- B. Agendamento de testes de videoconferência para as unidades requisitantes
- C. Agendamento e controle da programação dos eventos de videoconferência;
- D. Desenvolvimento remoto de testes de áudio e vídeo no ambiente de videoconferência;
- E. Operação dos equipamentos envolvidos no evento

14. TELEFONIA MÓVEL, DISPOSITIVOS MÓVEIS

14.1 O serviço compreende a administração aos dispositivos de telefonia móvel, dispositivos móveis (tablets, smartphones, notebooks, etc.) disponibilizados aos usuários das unidades, incluindo o monitoramento e inventário dos equipamentos móveis, englobando dentre outras as seguintes atividades:

- A. Configuração geral de dispositivos móveis;
- B. Configuração de caixas postais nos dispositivos móveis;
- C. Bloqueio de equipamentos e remoção de dados e aplicações remotamente em caso de sinistros;
- D. Controle de chamados técnicos mantidos com o fabricante dos equipamentos;
- E. Suporte à equipe de antivírus e antispam na instalação de software de proteção a vírus em equipamentos móveis;
- F. Execução da configuração dos perfis de acordo com as políticas do Senac nos aparelhos móveis.

14.2. GESTÃO DO PARQUE INFORMATIZADO DE TI

14.2.1 O serviço compreende a gestão em tempo real de todas as licenças de softwares e os itens de configuração existentes e utilizados pelo Senac em todas as unidades, englobando dentre outras as seguintes atividades:

- A. Inventário dinâmico dos itens de configuração (hardware e software), conectados à rede de comunicação corporativa do Senac;
- B. Controle de garantias e histórico de manutenções;
- C. Controle de mudanças com relatórios contendo de forma categorizada as alterações e os níveis de impacto;
- D. Controle das licenças de software;
- E. Auditorias internas periódicas com os períodos definidos entre o Senac e a Contratada, de forma a garantir as quantidades e a descrição dos itens de configuração;
- F. Para os serviços operacionais descritos acima, as ações indicadas representam o escopo mínimo a ser desenvolvido pelas equipes. Durante a execução do Contrato, novos elementos poderão ser incluídos ou substituídos de sorte a atender as demandas operacionais que se apresentarem.

14.3 GESTÃO DA QUALIDADE

14.3.1 O Departamento de Gestão da Qualidade para o Contrato, deverá ser composto por recursos técnicos e materiais adequadamente dimensionados a demanda. As atribuições dos membros do departamento de gestão da qualidade estão abaixo descritas, podendo sofrer aumento dos requisitos no decorrer do desenvolvimento do Contrato:

- A. Desenvolver e propor indicadores de desempenho, métricas e medidas com o objetivo de tornar mensuráveis os resultados dos serviços e atendimento realizados.
- B. Elaborar, desenvolver, implantar e manter atualizado painel consolidado de visualização dos indicadores de desempenho de todas as áreas de operação descritas no memorial descritivo envolvidas no Contrato.
- C. Manter equipe com o objetivo de realizar a monitoria em tempo real dos indicadores estabelecidos, direcionar as ações necessárias à adequação do desempenho dentro dos níveis de serviços previamente acordados.
- D. Manter equipe com o objetivo de realizar a análise de todos os indicadores de desempenho e relatórios mensais, produzir para cada indicador que conste nos

relatórios mensais de serviços, parecer técnico da equipe de gestão da qualidade com foco na melhoria de serviço continuada. Este relatório deve prioritariamente endereçar investigações sobre incidentes, problemas, mudanças que tenham causado ou apresentem tendência, de impacto evidente na operação e por consequência, visibilidade negativa para o usuário dos serviços;

E. Entrega de Books Mensais (Documento Formal e versão em Dashboards)

A. Missão Critica - NOC

1. Identificação Do Projeto
2. Objetivo
3. Núcleo De Especialistas Missão Crítica
 - 3.1 Organograma
 - 3.2 Certificações Da Equipe Por Categoria
 - 3.3 Certificações Da Equipe Por Fabricante
 - 3.4 Certificações Da Equipe
 - 3.5 Unidades Atendidas
4. Volumetria De Chamados (Todas As Equipes)
 - 4.1 Total De Chamados Resolvidos
 - 4.2 Total De Interações
 - 4.3 Total De Chamados Resolvidos Por Classe
 - 4.4 Total De Interações Por Classe
 - 4.5 Total De Chamados Resolvidos E Interações Por Grupo De Suporte
5. Monitoramento
 - 5.1 Total De Chamados Resolvidos
 - 5.2 Total De Interações
 - 5.3 Total De Chamados Resolvidos Por Classe
 - 5.4 Top 5 Chamados Resolvidos Por Classificação
 - 5.5 Top 5 Chamados Resolvidos Por Unidade
6. Disponibilidade
 - 6.1 Disponibilidade Firewall Switchcore E Links Sede
 - 6.2 Disponibilidade Firewall Switchcore E Links Cas
 - 6.3 Disponibilidade Firewall Switchcore E Links Hotéis Ghj
 - 6.4 Disponibilidade Firewall Switchcore E Links Hotéis Ghp
 - 6.5 Top 5 Unidades Com Menores Disponibilidades
 - 6.6 Disponibilidade Média Do Firewall, Link E Switchco.
 - 6.7 Detalhes Unidade Com Menor Disponibilidade
 - 6.8 Total De Indisponibilidade Por Tipo
 - 6.9 Total De Incidentes Por Portal
 - 6.10 Tempo Total De Indisponibilidade

7A. Servidores

- 7.1 Total De Chamados Resolvidos.
- 7.2 Total De Interações
- 7.3 Total De Chamados Resolvidos Por Classe
- 7.4 Top 5 Chamados Resolvidos Por Classificação
- 7.5 Top 5 Chamados Resolvidos Por Unidade
- 7.6 Total De Interações Finais De Semana E Fora De Horários
- 7.7 Interações Fora De Horário (Seg ~Sexta)
- 7.8 Interações Finais De Semana
- 7.9 Total E Percentual De Criação X Exclusão.
- 7.10 Report De Ic'S Tratadas Pela Equipe De Cmdb.
- 8. Considerações Finais
- 8.1 Disponibilidade Média do Firewall, Link e SwitchCo.
- 8.2 Detalhes Unidade com Menor Disponibilidade

7B. Missão Critica - SOC

- 1. Identificação Do Projeto
- 2. Objetivo
- 3. Núcleo De Especialistas Missão Crítica
- 3.1 Total De Profissionais Missão Crítica
- 3.2 Estimativa De Colaboradores Atendidos
- 3.3 Organograma
- 4. Segurança - Ibm Smart Cloud Control Desk
- 4.1 Total De Chamados Resolvidos
- 4.2 Total De Interações
- 4.3 Total De Chamados Resolvidos Por Classe
- 4.4 Total De Chamados Resolvidos Por Classificação
- 4.5 Total De Chamados Resolvidos Por Unidade
- 4.6 Total De Interações Fora Do Horário E Finais De Semana
- 4.7 Total De Chamados Resolvidos Fora Do Horário E Finais De Semana
- 4.8 Interações Fora Do Horário (Seg. A Sexta)
- 4.9 Interações Em Finais De Semana
- 5. Segurança - Trend Micro Deep Security Manager
- 5.1 Total De Detecções
- 5.2 Total De Detecções Por Tipo
- 5.3 Percentual De Detecções Por Tipo
- 5.4 Top 5 Servidores Com Detecções
- 5.5 Detecções Por Dia
- 5.6 Histórico De Detecções
- 6. Segurança - Symantec Endpoint Security Cloud (Sesc)
- 6.1 Total De Detecções

- 6.2 Top 5 Detecções Por Equipamento (Administrativo)
- 6.3 Detecções Por Ambiente
- 6.4 Top 5 Detecções Por Equipamento (Educativo)
- 6.5 Top 5 Ações Por Tipo De Ação (Administrativo)
- 6.6 Top 5 Ações Por Unidade (Administrativo)
- 6.7 Top 5 Ações Por Usuário (Administrativo)
- 6.8 Top 5 Ações Por Tipo De Ação (Educativo)
- 6.9 Top 5 Ações Por Unidade (Educativo)
- 6.10 Top 5 Ações Por Usuário (Educativo)
- 6.11 Servidores Unidades Com Status Infectado
- 6.12 Servidores Sede Com Status Infectado
- 6.13 Estações De Trabalho Gti Sede Com Status Infectado
- 6.14 Chamados Abertos Pelo Sesc Por Prioridade
- 7. Segurança - Symantec Endpoint Protection (Sep)
- 7.1 Status Migração Sep On-Premises Para Sesc Endpoint Edr Cloud
- 7.2 Total Por Unidades Atualizadas Pelo Suporte Local No Período
- 8. Backup - Ibm Smart Cloud Control Desk
- 8.1 Total De Chamados Resolvidos
- 8.2 Total De Interações
- 8.3 Total De Chamados Resolvidos Por Classe
- 8.4 Top 5 Classificação
- 8.5 Top 5 Chamados Resolvidos Por Unidades
- 8.6 Total De Interações Fora Do Horário E Finais De Semana
- 8.7 Total De Chamados Resolvidos Fora Do Horário E Finais De Semana
- 8.8 Interações Fora Do Horário (Durante A Semana)
- 8.9 Interações Em Finais De Semana
- 9. Backup - Veritas
- 9.1 Veritas Total E Percentual Por Status Sede
- 9.2 Veritas Top 5 Duração Do Backup Sede
- 9.3 Veritas Top 5 Volume De Dados (Terabyte) Sede
- 9.4 Veritas Histórico Do Volume Total (Terabyte) Por Mês/Ano Sede
- 9.5 Veritas Total E Percentual Por Status Cas
- 9.6 Veritas Top 5 Duração Do Backup Cas
- 9.7 Veritas Top 5 Volume De Dados (Terabyte) Cas
- 9.8 Veritas Histórico Do Volume Total (Terabyte) Por Mês/Ano Cas
- 9.9 Veritas Total E Percentual Por Status Unidades
- 9.10 Veritas Top 5 Duração Do Backup Unidades
- 9.11 Veritas Top 5 Volume De Dados (Terabyte) Unidades
- 9.12 Veritas Histórico Do Volume Total (Terabyte) Mês/Ano Unidades
- 10. Backup - Commvault
- 10.1 Commvault Total De Backup (Terabyte)

- 10.2 Commvault Total Elapsed Time
- 10.3 Commvault Total E Percentual Por Status Commvault
- 10.4 Commvault Tamanho Do Pool Do Commvault (Terabyte)
- 10.5 Commvault Duração Do Pool Do Commvault
- 10.6 Commvault Histórico Do Volume Total (Terabyte) Por Mês/Ano
- 11. Considerações Finais

7C. Servicedesk

- 1. Identificação do Projeto
- 2. Objetivo
- 3. Total de chamados e interações por classe
- 4. TOP 10 dos grupos que mais encerraram chamados no período e dos que mais realizaram interações
- 5. As 10 unidades que mais abriram chamados no período e que tiveram mais interações realizadas pelos analistas
- 6. Os 10 serviços que mais geraram chamados no período e quais tiveram mais interação realizados pelos analistas
- 7. Registro diário de chamados e quantidades de interações realizadas pelos analistas
- 8. Relatório de interações por analista por minuto
- 9. Quantidade de chamados atendidos pelos analistas por hora
- 10. Quantidade de interações realizadas pelos analistas por hora
- 11. Suporte e operação
- 12. Auditoria
- 13. Auditoria PA
- 14. Auditoria histórico
- 15. Organograma
- 16. Gestão à vista
- 17. Considerações finais

15. MONITORAMENTO DOS AMBIENTES DE TI

FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO:

- CONSOLE PRTG
- CONSOLE VEEAM ONE
- CONSOLE DE HYPER V
- CONSOLE DYNATRACE
- CONSOLE SYSTEM CENTER 2016
- CONSOLE SEP
- CONSOLE DEEP SECURITY (TREND)
- CONSOLE WIFI RUCKUS

- CONSOLE DE MONITORAMENTO SENAC SOLUTION
- CONSOLE DE MONITORAMENTO DE ANTISPAM
- CONSOLE DE MONITORAMENTO DE WEB FILTER
- CONSOLE DE BACKUP (COMMVault E VERITAS)
- CONSOLE DE MONITORAMENTO EAD;
- CONSOLE DE MONITORAMENTO DE CRIPTOGRAFIA (NOTEBOOKS);
- CONSOLE DE MONITORAMENTO BALABIT – AUDITORIA VISUAL;
- CONSOLE DE MONITORAMENTO - SOLUÇÃO COFRE DE SENHAS;

15.1 Os serviços abrangem o monitoramento proativo remoto e constante dos servidores, aplicações, sistemas corporativos, administrativos e educacionais, sistemas de gestão de alunos, infraestrutura e telecomunicação, que compõem o ambiente de TI do Senac em operação, bem como as intervenções técnicas necessárias de nível operacional para restaurar disfunções ou falhas. Essas intervenções devem ser realizadas por equipe própria de MONITORAMENTO NOC/SOC, que poderá, quando necessário, contar com o apoio das demais equipes especializadas sem que isso impacte nas demais atividades prestadas aos usuários, nem aos ANS's associados. O apoio das demais equipes à estas intervenções também devem estar disponíveis em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, por sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano), cabendo à Contratada estruturar horários e recursos (plantões) para atender essas necessidades. (24X7 É SOMENTE A EQUIPE DE MONITORAMENTO). Além disso, destacamos a importância do sistema de gestão de alunos Oracle Campus Solution.

15.2 Este tipo de apoio não está incluído nas estatísticas de atendimento do Senac São Paulo, devido a não fazer parte de escopo dos Contratos serviços mantidos até a presente data.

15.3 O serviço visa também antecipar possíveis disfunções, evitar incidentes ou dar resposta imediata à interrupção de serviços descritos no Anexo B, que especifica estes ambientes em operação do Senac. O Senac irá disponibilizar ferramentas que permitam atuar na detecção e notificação de falhas em tempo real, possibilitando o monitoramento proativo dos ambientes, prevenindo e antecipando ocorrências mediante análises preditivas. A Contratada deverá capacitar ou prover recursos técnicos capacitados na operação das ferramentas de NOC bem como nos sistemas monitorados pelas ferramentas.

15.4 Independentemente dos serviços de monitoramento a serem executados em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, por sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano), as intervenções operacionais que

necessitem da presença local de técnicos, deverão ser realizadas dentro dos seguintes dias e horários:

Locais de monitoramento e intervenção

Sede do Senac São Paulo (Data center Corporativo), Centro Universitário (Data center de contingência), Unidades com salas de servidores, telecom e telefonia. Monitoramento e Intervenção 24x7x365.

Unidades Operacionais e Funcionais (São Paulo/Grande São Paulo) 24x7x365 2ª a 6ª - 7h às 22h Sábado - 8h às 20h (Intervenção)

Unidades Operacionais – Senac-SP – (Interior)

24x7x365 2ª a 6ª - 9h às 22h Sábado - 8h às 20h (Intervenção)

15.5 Os procedimentos técnicos para realização das intervenções operacionais serão elaborados em conjunto com o Senac, ocasião em que serão também definidos os níveis e perfis de acesso e responsabilidades, de maneira a preservar a integridade e confidencialidade dos dados.

15.6 O serviço de monitoramento on-line dos ambientes deve ser capaz de gerar base de dados específica, cujas informações, a partir de critérios e parâmetros definidos pelo Senac, deverão subsidiar o planejamento de capacidade, segundo recomendações contidas na norma ISO 20.000 e Modelo ITIL, por meio da análise de "gargalos", consumos excessivos de recursos, padrões, etc., que fundamentará ações de melhoria nos ambientes.

15.7 O método ou ferramentas de monitoramento apresentarão plena compatibilidade com todos os ativos, incluindo os sistemas operacionais existentes e outros que vierem a ser incorporados ao parque de ativos de TI do Senac.

15.8 Os serviços de monitoramento deverão prever a monitoração física dos servidores e equipamentos do datacenter (nobreks, ativos de rede e controle de temperatura), instalados no ambiente da administração central do Senac, tais como:

- A. Vistoria "in-loco" dos servidores; COM INTERVALO DE 2 HORAS
- B. Interpretação de leds (verde, amarelo, vermelho) nos dispositivos, emissão de laudos automatizados via portal de serviços, devendo este ser associado à um incidente aberto diariamente para esta finalidade;
- C. Análise de mensagens expostas nos painéis dos servidores, e emissão de laudo e plano de ação junto a equipe de TI do Senac;

D. Identificação de falhas;

E. Verificação de conexões físicas e fontes.

15.9 O serviço deverá acompanhar os relatórios de monitoração do ambiente de rede, de forma proativa visando garantir o desempenho, disponibilidade dos elementos e conexões da rede;

15.10 Teste de envio e recebimento de email a cada 2 horas;

15.11 Teste do Portal de área exclusiva a cada 30 minutos, resultados dos testes consolidados e detalhados em planilha;

15.12 Adicionar novos ativos para monitoramento para monitoramento na ferramenta PRTG;

15.13 Testes de acesso ao Portal EAD e Portal Senac na visão do usuário final.

15.14 Da mesma forma, o serviço deverá monitorar logs dos dispositivos de rede LAN, analisar anomalias, aplicar correções, se necessário.

15.15 A Contratada deverá articular seus processos de modo a atender os ANS's requeridos, quando envolver atendimento ao usuário, a partir do catálogo de serviços ou dos demais serviços relacionados neste Contrato com seus ANS's e severidades específicas.

16. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

16.1 O Senac pagará mensalmente pelos serviços objeto do contrato conforme o valor expresso na proposta comercial.

16.2 Incluem-se no preço dos serviços todos os custos necessários à sua execução, inclusive equipamentos, despesas com deslocamento e alimentação, benefícios previstos em acordo ou convenção coletiva, além de todos os encargos trabalhistas e sociais, fiscais, previdenciários, todos os custos diretos e indiretos e demais despesas de qualquer natureza, que serão de exclusiva responsabilidade da Contratada.

16.3 Todos os pagamentos serão efetuados mensalmente por meio de boleto bancário.

16.4 O faturamento deverá ser entregue ao Senac com pelo menos 10 (dias) dias úteis de antecedência ao vencimento, salvo no mês de dezembro, que deverá ser antecipado devido ao recesso de final de ano, a combinar.

16.5 Se forem identificadas divergências no faturamento, a Contratada deverá corrigir e prorrogar o prazo de pagamento.

17. QUANTIDADE ESTIMADA DE FUNCIONÁRIOS

Item	Descrição	Qte. Funcionários
1	Gerente de Suporte e operações	1
2	Gerente de Missão Crítica	1
3	Coordenadores de Missão Crítica	3
4	Missão Crítica - Núcleo de Especialistas - Monitor NOC/SOC/Data center - Serviços Operacionais / Serviços de Monitoramento	27
5	Coordenadores de Suporte e Operação	2
6	Suporte e Operação - Analistas e Líderes de atendimentos	55
7	Coordenadores de Suporte Local	10
8	Suporte Local de 2o. Nível - Unidades / Hotéis / Centro Universitário / Senac SEDE	164
Total de funcionários estimados		263

ANEXO D - QUANTIDADE ESTIMADA DE FUNCIONÁRIOS

Departamento ou Unidade Operacional	Quantidade de Funcionários	Quantidade de Estagiários
DIRETORIA REGIONAL	10	0
ASSESSORIA JURIDICA	8	0
SERVICO DE ENGENHARIA	34	0
GERENCIA DE FINANÇAS	63	0
GERENCIA DE MATERIAIS E SERVIÇOS	92	0
GERENCIA DE PESSOAL	83	0
GERENCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO	165	3
SENAC PENHA	90	0
SENAC LARGO TREZE	111	0
SENAC TIRADENTES	178	0
SENAC TATUAPE	94	0
SENAC VILA PRUDENTE	104	0
SENAC LAPA SCIPIO	210	0
SENAC SANTO ANDRE	145	0
SENAC GUARULHOS - FACCINI	86	0
SENAC SANTANA	113	0
SENAC OSASCO	126	0
SENAC LAPA FAUSTOLO	93	0
SENAC VOTUPORANGA	68	0
SENAC BEBEDOURO	106	0
SENAC ARACATUBA	107	0
SENAC ARARAQUARA	115	0
SENAC BAURU	158	0
SENAC CAMPINAS	287	0
SENAC CATANDUVA	86	0
SENAC GUARATINGUETA	100	0
SENAC MARILIA	107	0
SENAC PRESIDENTE PRUDENTE	84	0
SENAC RIBEIRAO PRETO	248	0
SENAC SANTOS	169	0
SENAC SAO CARLOS	179	0
SENAC SAO JOSE DO RIO PRETO	191	0
SENAC SOROCABA	208	0
SENAC TAUBATE	106	0
SENAC FRANCA	98	0
GRANDE HOTEL SAO PEDRO - HOTEL ESCOLA SENAC	246	0
GRANDE HOTEL CAMPOS DO JORDAO- HOTEL ESC SENAC	269	0
SENAC BOTUCATU	68	0
SENAC SAO JOSE DOS CAMPOS	142	0
SENAC JUNDIAI	159	0
SENAC LIMEIRA	116	0
SENAC BARRETOS	88	0
SENAC JAU	83	0
SENAC PIRACICABA	159	0
EDITORIA SENAC SAO PAULO	73	0
SENAC RIO CLARO	60	0

SENAC ITAPETININGA	77	0
SENAC ITAPIRA	59	0
CENTRO UNIVERSITARIO SENAC - A S PEDRO	93	0
CENTRO UNIVERSITARIO SENAC - C DO JORDAO	65	0
SENAC MOGI GUACU	105	0
SENAC ITAQUERA	85	0
GERENCIA DE PLANEJAMENTO E GESTAO	30	0
SENAC SAO JOAO DA BOA VISTA	48	0
SENAC JABAQUARA	126	0
SENAC LAPA TITO	193	0
SENAC ACLIMACAO	215	1
SENAC JABOTICABAL	58	0
CENTRO UNIVERSITARIO SENAC - STO AMARO	977	12
GERENCIA DE COM E RELACOES INSTITUCIONAIS	177	1
CENTRAL DE VENDAS HOTEIS SENAC	8	0
GERENCIA DESENVOLVIMENTO 1	47	0
GERENCIA DESENVOLVIMENTO 3	69	0
GERENCIA DESENVOLVIMENTO 2	69	0
GERENCIA DE OPERACOES 1	13	0
GERENCIA DE OPERACOES 2	12	0
GERENCIA DE OPERACOES 3	13	0
SENAC FRANCISCO MATARAZZO	156	0
SENAC ITU	28	0
SENAC AMERICANA	95	0
COORDENACAO GERAL DOS HOTEIS	3	0
GERENCIA DE ATENDIMENTO CORPORATIVO	28	1
SENAC GUARULHOS - CELESTINO	58	0
SENAC TABOAO DA SERRA	105	0
SENAC SAO BERNARDO DO CAMPO	206	0
SENAC JARDIM PRIMAVERA	26	0
SENAC BERTIOGA	25	0
SENAC SAO MIGUEL PAULISTA	274	0
SENAC NACOES UNIDAS	148	0
SENAC REGISTRO	86	0
SENAC PINDAMONHANGABA	118	0
SENAC OURINHOS	89	0
SENAC SALTO	69	0
SENAC SERRA DE BRAGANCA	28	0
GERENCIA DE TECNOLOGIAS APLICADAS A EDUCACAO	83	0
TOTAL DE FUNCIONÁRIOS	9849	18

ANEXO E ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. DEFINIÇÕES

1.1 Quando utilizados neste Acordo de Tratamento de Dados Pessoais ("Acordo"), os seguintes termos, no singular ou no plural, terão o significado a eles atribuído abaixo, exceto se expressamente indicado ou acordado entre as Partes de outra forma:

"Dado(s) Pessoal(ais)" significa qualquer informação que, direta ou indiretamente, identifique ou possa identificar uma pessoa física, como, por exemplo, nome, CPF, endereço, e-mail, número de IP, número de conta corrente, geolocalização, dentre outras. Incluem-se neste conceito os Dados Pessoais Sensíveis, conforme abaixo definido;

"Dado(s) Pessoal(is) Sensível(eis)" significa qualquer informação que revele ou tratamento que venha a revelar, em relação a uma pessoa física, sua origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

"Titular(es)" significa qualquer pessoa física identificada ou que possa ser identificada a partir dos Dados Pessoais;

"Tratamento" significa toda e qualquer atividade realizada com os Dados Pessoais, incluindo, mas não se limitando a, coleta, armazenamento, compartilhamento, destruição, agregação, dentre outras;

"Violação de Dados" significa qualquer situação, acidental ou intencional, ilícita, praticada com culpa ou dolo, que provoque (i) destruição, (ii) perda, (iii) alteração, (iv) divulgação ou (v) acesso não autorizado a Dados Pessoais;

"Controlador(a)" significa a instituição a quem compete definir sobre o Tratamento (escopo, propósito e meios);

"Operador(a)" significa a instituição ou pessoa física a quem compete realizar o Tratamento em nome do Controlador.

1.2 Todos os demais termos não definidos neste Acordo que possuem definição na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”) serão compreendidos como ali disposto.

2. OBJETO

2.1 Este Acordo se aplica ao Tratamento decorrente do Contrato sujeito à legislação brasileira, em especial a LGPD, sendo o **Senac** o Controlador e a **Contratada** a Operadora.

2.2 O **Adendo** elenca as categorias de Dados Pessoais e de Titulares, a natureza e o propósito para o qual são tratados os Dados Pessoais e integra este Acordo e o Contrato.

3. OBRIGAÇÕES DO CONTROLADOR

3.1 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Acordo e no Contrato e seus outros Anexos, o Controlador deverá:

- (i) Disponibilizar à Operadora todas as instruções relacionadas ao Tratamento;
- (ii) Cooperar com a Operadora no cumprimento de obrigações decorrentes da LGPD;
- (iii) Respeitar, no Tratamento, os princípios descritos no artigo 6º da LGPD, disponibilizando aos Titulares todas as informações obrigatórias previstas na LGPD e demais legislações aplicáveis;
- (iv) Adotar as medidas necessárias para garantir que o Tratamento seja enquadrado em uma das hipóteses legais previstas na LGPD;
- (v) Respeitar os Direitos dos Titulares previstos na LGPD e responder adequadamente e em prazo razoável as solicitações dos Titulares;
- (vi) Manter registro dos Tratamentos realizados;
- (vii) Notificar, quando exigido pela legislação, as autoridades competentes e os Titulares acerca da ocorrência de incidente de segurança.

4. OBRIGAÇÕES DA OPERADORA

4.1 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Acordo e no Contrato e seus outros Anexos, a Operadora deverá:

- (i) Cumprir as normas brasileiras vigentes sobre proteção de dados pessoais, em especial a LGPD, a todo o momento e de forma completa, adotando medidas técnicas e organizacionais adequadas à natureza das suas atividades, mantendo comprovação de tal cumprimento;
- (ii) Informar o Controlador caso tenha acesso a Dados Pessoais que não os descritos no Adendo;
- (iii) Garantir a confidencialidade dos Dados Pessoais, por si, seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros que venham a ter acesso aos Dados Pessoais;
- (iv) Cooperar com o Controlador no cumprimento de obrigações referentes ao exercício dos Direitos dos Titulares previstos na LGPD e no atendimento a eventuais solicitações de autoridades brasileiras, incluindo a Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD");
- (v) Auxiliar o Controlador no cumprimento das suas obrigações, sobretudo as de notificação da ocorrência de incidente de segurança e elaboração de relatório de impacto à proteção de dados pessoais;
- (vi) Realizar o Tratamento apenas e exclusivamente de acordo com as instruções recebidas do Controlador, sendo expressamente vedado o Tratamento posterior em qualquer hipótese e para qualquer outra finalidade, exceto em casos de estrito cumprimento de obrigação legal ou regulatória, situação em que passará a ser a Controladora em relação ao Tratamento exclusivamente para tal finalidade;
- (vii) Adotar medidas de segurança da informação adequadas ao risco das suas atividades, incluindo as medidas de segurança físicas, técnicas e organizacionais comercialmente razoáveis e adequadas que se fizerem necessárias para garantir a segurança, a confidencialidade e a integridade dos Dados Pessoais, bem como para evitar eventual alteração, perda, tratamento ou acesso não autorizado;

- (viii) Permitir que o Controlador realize auditorias e/ou inspeções, diretamente ou por meio de terceiros, para garantir que as obrigações presentes neste Acordo são cumpridas e/ou, a pedido do Controlador, fornecer os documentos comprobatórios de cumprimento das obrigações previstas na LGPD e neste Acordo;
- (ix) Informar, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas de seu conhecimento: (a) o recebimento de qualquer comunicação, incluindo notificação ou citação, solicitando o fornecimento da integralidade ou parte dos Dados Pessoais; (b) a ocorrência de qualquer incidente de segurança, juntamente com informações sobre os Dados Pessoais objeto do incidente de segurança, quantidade de Titulares afetados, consequências do incidente de segurança, medidas adotadas para reduzir eventuais impactos aos Titulares e outras que possam ser solicitadas pelo Controlador; (c) o recebimento de qualquer solicitação, de qualquer tipo, feita por Titular de Dado Pessoal, a qual apenas será respondida após autorização prévia e expressa do Controlador;
- (x) Informar o Controlador caso esteja sujeito a qualquer legislação e/ou regulamento que impeça o cumprimento integral de qualquer disposição neste Acordo e/ou legislação aplicável;
- (xi) Informar, imediatamente, o Controlador, caso deixe de estar em conformidade com as obrigações previstas neste Acordo e/ou leis aplicáveis, sendo garantido ao Controlador, neste caso, o direito de rescindir o Contrato, sem qualquer penalidade ou pagamento, ou suspender a execução do Contrato enquanto a Operadora não estiver em conformidade com este Acordo, com a LGPD e demais leis pertinentes; e
- (xii) Não reter e não permitir que seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros retenham quaisquer Dados Pessoais por um período superior ao necessário para a execução dos Serviços e/ou para o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato, ou conforme necessário ou permitido pela lei aplicável. Finalizado o Contrato, a Operadora deverá devolver a íntegra dos Dados Pessoais que possuir, apagando integralmente tais dados após confirmação de recebimento pelo Controlador. Em caso de manutenção de quaisquer Dados Pessoais, exigida ou assegurada pela legislação vigente, a Operadora passará a ser a Controladora em relação ao Tratamento exclusivamente para tal finalidade.

4.2 É vedado à Operadora:

- (i) Realizar qualquer tipo de Tratamento em desacordo com os comandos indicados pelo Controlador;
- (ii) Vender, compartilhar ou ceder, a qualquer título, os Dados Pessoais, sem a prévia e específica autorização escrita do Controlador;
- (iii) Copiar, transferir, duplicar ou realizar qualquer ação que vise à criação de um novo banco de dados contendo os Dados Pessoais que não aquele inicialmente contratado com ou autorizado pelo Controlador, sem a prévia e específica autorização escrita deste;
- (iv) Utilizar qualquer tipo de ferramenta, engenharia reversa ou qualquer outro método que vise a identificar os Titulares dos Dados Pessoais caso tenham sido compartilhados pelo Controlador de forma a não ser possível a identificação direta dos Titulares; e
- (v) Transferir os Dados Pessoais para país diverso daquele em que o Dado Pessoal foi obtido, exceto caso o Controlador prévia e expressamente autorize por escrito e sejam adotadas as salvaguardas necessárias nos termos da lei.

4.3 Caso o Controlador autorize a transferência internacional dos Dados Pessoais, conforme o item (v) da Cláusula 4.2 acima, e caso o país em que esteja localizado o destinatário que receberá os Dados Pessoais não possua nível adequado de proteção de Dados Pessoais conforme determinações da ANPD, a Operadora deverá, previamente à transferência, estabelecer em conjunto com o Controlador qual mecanismo será utilizado para garantir a legalidade da transferência internacional de Dados Pessoais, segundo as regras constantes na LGPD e normativos emitidos pela ANPD.

4.4 Caso a Operadora contrate terceiros para realizar o Tratamento, obriga-se a:

- (i) Garantir que o terceiro atenda a todas as condições previstas neste Acordo, na LGPD e demais leis aplicáveis;

- (ii) Realizar a contratação do terceiro por meio de contrato escrito contendo todas as condições e obrigações deste Acordo; e
- (iii) Fornecer, sempre que solicitado, cópia do contrato celebrado com terceiro e quaisquer documentos e informações adicionais que se façam necessários a garantir que o terceiro cumpre as obrigações previstas neste Acordo e decorrentes da LGPD.

4.4.1 Em qualquer caso, a Operadora é integral e exclusivamente responsável por todas as ações praticadas por terceiros contratados e quaisquer danos materiais e/ou morais, inclusive lucros cessantes, custos e despesas (incluindo, mas não se limitando a, honorários advocatícios cabíveis), devidos ao Controlador, aos Titulares e/ou a terceiros em decorrência da atuação de terceiro contratado, sendo responsável pelo ressarcimento integral ao Controlador conforme disposto na Cláusula 5 abaixo.

5. RESPONSABILIDADE DAS PARTES

5.1 Cada Parte é integralmente responsável por quaisquer danos materiais e/ou morais, inclusive lucros cessantes, custos e despesas (incluindo, mas não se limitando a, honorários advocatícios cabíveis) decorrentes de ou relacionados ao Tratamento causados por culpa e/ou dolo da Parte infratora ou qualquer de seus representantes, prepostos, empregados, profissionais por ela indicados e/ou terceiros em desacordo com o presente Acordo ou legislação aplicável, incluindo, mas não limitado a, qualquer (i) violação de quaisquer Direitos de Titulares e terceiros; (ii) violação por parte da Operadora ou de qualquer de seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros de qualquer obrigação, declaração ou garantia contida no presente Acordo; (iii) não cumprimento por parte da Operadora ou de qualquer de seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros das leis aplicáveis, especialmente da LGPD; e (iv) incidente de segurança causado, inclusive por negligência, pela Operadora, seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros.

5.2 As Partes reconhecem que o Titular dos Dados Pessoais poderá requerer que o ressarcimento de eventuais prejuízos suportados seja realizado diretamente pelo Controlador e/ou pela Operadora, podendo, inclusive, ajuizar ação administrativa ou judicial para tanto, pelo que, a Parte acionada, se for o caso, terá o direito de regresso contra a outra Parte caso o dano tenha sido causado exclusivamente por culpa e/ou dolo da outra Parte. Se o dano tiver ocorrido mediante culpa e/ou dolo concorrente, as Partes serão responsáveis em conjunto,

sendo que o direito de regresso deverá ser exercido apenas sobre 50% (cinquenta por cento) do valor despendido.

5.3 As Partes reconhecem que as autoridades brasileiras poderão fiscalizar e aplicar sanções administrativas, incluindo multas, ao Controlador ou à Operadora no caso de violação de normas de proteção de dados pessoais. Caso seja imputada a uma Parte sanção administrativa decorrente de culpa e/ou dolo da outra Parte, a Parte infratora será integralmente responsável pelo ressarcimento de todos os prejuízos, incluindo, mas não se limitando a, danos materiais e/ou morais, inclusive lucros cessantes, custos e despesas (incluindo, mas não limitando a, honorários advocatícios cabíveis).

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1 Na hipótese de conflito entre as cláusulas e condições previstas no Contrato e outros Anexos e este Acordo, prevalecerão os termos aqui dispostos especificamente no que se refere ao Tratamento.

6.2 As Partes acordam que o Adendo será preenchido na presente data e poderá ser atualizado, eventualmente, pelas Partes, por escrito.

6.3 Caso qualquer disposição deste Acordo seja considerada nula, em caso de alteração no texto da LGPD ou de publicação de normativos da ANPD após a data de celebração deste Acordo em que se faça necessária qualquer alteração de uma disposição, as demais permanecerão válidas e em vigor e as Partes deverão proceder à alteração da cláusula em questão, preservando a sua intenção original.

6.4 As Partes reconhecem que qualquer tolerância em relação à violação de qualquer cláusula, termos ou disposições deste Acordo ou o não exercício, por cada Parte, de direito que lhe é assegurado neste Acordo ou pela lei, não constituirá uma novação e tampouco será interpretada como uma renúncia de tais disposições e direitos, de modo que não impedirá tal Parte de exigir a execução de toda e qualquer obrigação deste Acordo em conformidade com seus termos, a qualquer tempo.

6.5 Todas as notificações e demais comunicações entre as Partes decorrentes deste Acordo deverão ser realizadas por escrito e enviadas para os seguintes contatos:

Para o Controlador: Senac
Nome: Fernando Sátiro Pereira

Telefone: (11) 3236-1100

E-mail: privacidade@sp.senac.br

Endereço: Rua Dr. Vila Nova, 228, 3º andar, São Paulo/SP, CEP 01222-903

Para a Operadora:

Nome:

Telefone:

E-mail:

Endereço:

6.5.1 A Parte que tiver alterado os dados de contato deverá comunicar as alterações à outra Parte. Até que seja feita essa comunicação, serão válidos e eficazes os avisos, as comunicações, as notificações e as interpelações enviadas para o contato constante acima.

O presente Anexo, devidamente rubricado pelas Partes, integra o Contrato de Prestação de Serviços para todos os fins de direito.

**ADENDO AO ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS
("ADENDO")**

Categoria dos Titulares:

Tipo de Dados Pessoais:

Finalidade do Tratamento:

O presente Adendo, devidamente rubricado pelas Partes, integra o Acordo de Tratamento de Dados Pessoais para todos os fins de direito.

ANEXO F
PROPOSTA DATADA DE __/__/20__

O presente Anexo, devidamente rubricado pelas Partes, integra o Contrato de Prestação de Serviços para todos os fins de direito.