

CONCORRÊNCIA Nº 14060/2023

ABERTURA: DIA 19 DE SETEMBRO DE 2023 – ÀS 14H00

OBJETO: "CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO ESPECIALIZADO EM SOLUÇÕES MICROSOFT PARA IMPLEMENTAÇÃO E SUPORTE SYSTEM CENTER, IMPLEMENTAÇÃO DE COMPLIANCE MICROSOFT 365, SUPORTE E DESENVOLVIMENTO TEAMS (SENAC SCHOOL DATA SYNC) MICROSOFT GRAPH, SUPORTE EM DEMAIS PRODUTOS CORE WINDOWS, EXCHANGE E SQL SERVER".

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 o **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO ESPECIALIZADO EM SOLUÇÕES MICROSOFT PARA IMPLEMENTAÇÃO E SUPORTE SYSTEM CENTER, IMPLEMENTAÇÃO DE COMPLIANCE MICROSOFT 365, SUPORTE E DESENVOLVIMENTO TEAMS (SENAC SCHOOL DATA SYNC) MICROSOFT GRAPH, SUPORTE EM DEMAIS PRODUTOS CORE WINDOWS, EXCHANGE E SQL SERVER**, 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 **19 de setembro 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 **12/09/2023**, 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 **14/09/2023**, 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.

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**).

6.2 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**.

6.4 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.

6.5 Todas as Certidões deverão estar válidas na data da abertura do **ENVELOPE I**. A validade corresponderá ao prazo fixado nas próprias Certidões. Caso tais Certidões não contenham expressamente o prazo de validade, o Senac convencionou o prazo como sendo de 90 (noventa) dias, a contar da data de sua expedição.

6.6 Nos demais documentos exigidos no **ENVELOPE I, que não sejam certidões** de regularidade fiscal, econômica ou outros exigidos no presente Edital, não será exigida validade (comprovantes de inscrição municipal, estadual, CNPJ, atestados técnicos ou outros).

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

7.1 A Proposta Comercial deverá ser apresentada em uma única via, em papel timbrado, sem emenda, rasura, entrelinha ou ressalva, dentro de um envelope não transparente, contendo o que se segue:

7.1.1 Carta de apresentação da Proposta Comercial (**Modelo Anexo V**);

7.1.2 Validade mínima de 90 (noventa) dias.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 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.

7.5 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.

7.6 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.

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

8 ORGANIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES

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

ENVELOPE I – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

CONCORRÊNCIA Nº 14060/2023 - ABERTURA DIA 19 DE SETEMBRO DE 2023 – ÀS 14H00

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO ESPECIALIZADO EM SOLUÇÕES MICROSOFT PARA IMPLEMENTAÇÃO E SUPORTE SYSTEM CENTER, IMPLEMENTAÇÃO DE COMPLIANCE MICROSOFT 365, SUPORTE E DESENVOLVIMENTO TEAMS (SENAC SCHOOL DATA SYNC) MICROSOFT GRAPH, SUPORTE EM DEMAIS PRODUTOS CORE WINDOWS, EXCHANGE E SQL SERVER

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXX

E-MAIL E TELEFONE: () XXXX - XXXXX

ENVELOPE II– PROPOSTA COMERCIAL

CONCORRÊNCIA Nº 14060/2023 - ABERTURA DIA 19 DE SETEMBRO DE 2023 – ÀS 14H00

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO ESPECIALIZADO EM SOLUÇÕES MICROSOFT PARA IMPLEMENTAÇÃO E SUPORTE SYSTEM CENTER, IMPLEMENTAÇÃO DE COMPLIANCE MICROSOFT 365, SUPORTE E DESENVOLVIMENTO TEAMS (SENAC SCHOOL DATA SYNC) MICROSOFT GRAPH, SUPORTE EM DEMAIS PRODUTOS CORE WINDOWS, EXCHANGE E SQL SERVER

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXX

E-MAIL E TELEFONE: () XXXX - XXXXX

- 8.2 A inversão dos documentos no interior dos envelopes, ou seja, a colocação da **PROPOSTA COMERCIAL** no envelope dos **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**, acarretará a exclusão sumária da Licitante.
- 8.3 Os documentos constantes dos **ENVELOPES I** e **II** poderão 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.
- 8.4 A falta de numeração ou da rubrica **não** acarretará a desclassificação da Licitante, podendo ser numerados durante a sessão de abertura dos respectivos **ENVELOPES**.

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

- 9.1 No local, dia e hora definidos no **item 2.1** deste Edital, a Comissão Permanente de Licitação, receberá os DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DA REPRESENTAÇÃO, os DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (**ENVELOPE I**) e a PROPOSTA COMERCIAL (**ENVELOPE II**), quando seu Presidente lerá os nomes destas, para que todos os presentes possam saber quem são seus concorrentes.
- 9.2 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.
- 9.3 A sessão de que trata o **item 9.2** será encerrada, para que a Comissão Permanente de Licitação proceda, em sessão privativa, à análise dos Documentos de Habilitação, hipótese em que os **ENVELOPES II** serão mantidos devidamente inviolados e rubricados pelos presentes, em seus lacres, sob a guarda da Comissão Permanente de Licitação.
- 9.3.1 Os Documentos de Habilitação não estarão disponíveis para vistas durante o período de análise privativa pela Comissão Permanente de Licitação, a fim de não prejudicar a análise e o andamento da Licitação.

- 9.4 Excepcionalmente, a Comissão Permanente de Licitação poderá optar pela avaliação dos Documentos de Habilitação no ato da abertura e lavrar a ata com o resultado do julgamento. Caso todas as Licitantes concordem com o resultado do julgamento da habilitação, a Comissão Permanente de Licitação poderá decidir pela abertura das Propostas Comerciais (**ENVELOPE II**).
- 9.5 Será considerada inabilitada a Licitante que:
- 9.5.1 Deixar de apresentar qualquer um dos documentos relacionados, apresentá-los em desacordo com o solicitado ou deixar de atender a quaisquer das exigências contidas no **item 6** e respectivos **subitens** do presente Edital;
 - 9.5.2 Não comprovar as condições estabelecidas no **item 4.1** e respectivos **subitens**, e/ou estiver incluída em quaisquer das vedações dispostas no **item 4.2** e respectivos **subitens**;
 - 9.5.3 Não satisfizer quaisquer condições expressamente estabelecidas neste Edital;
 - 9.5.4 Incluir qualquer parte da Proposta Comercial (**ENVELOPE II**), no invólucro de Documentos de Habilitação (**ENVELOPE I**), bem como oferecer qualquer vantagem baseada nas propostas das demais Licitantes.
- 9.6 O resultado do julgamento da análise da documentação (**ENVELOPE I**) será divulgado no site www.sp.senac.br/sites/licitacao, sendo de inteira responsabilidade da Licitante o acompanhamento da divulgação de cada fase da Licitação.
- 9.7 Divulgado o resultado do julgamento, de acordo com o **item 9.6**, a Comissão Permanente de Licitação convocará as Licitantes habilitadas para a sessão de abertura do **ENVELOPE II**, contendo as Propostas Comerciais.
- 9.8 No local, dia e hora definidos no **item 9.7** deste Edital, a Comissão Permanente de Licitação procederá à abertura do **ENVELOPE II**, contendo as Propostas Comerciais das Licitantes habilitadas, que serão rubricadas pelos membros da Comissão Permanente de Licitação. Aos representantes das Licitantes presentes, será dada vista às Propostas Comerciais para que também as rubriquem, podendo fazer anotações e realizar questionamentos por escrito, os quais serão juntados à respectiva ata.

- 9.9 A sessão de que trata o **item 9.8** será encerrada para que a Comissão Permanente de Licitação proceda à análise das Propostas Comerciais das Licitantes habilitadas, lavrando-se então a respectiva ata.
- 9.9.1 As Propostas Comerciais não estarão disponíveis para vistas durante o período de análise privativa pela Comissão Permanente de Licitação, a fim de não prejudicar a análise e o andamento da Licitação.
- 9.10 A Comissão Permanente de Licitação, em sessão privativa, analisará as Propostas Comerciais apresentadas na Licitação, e caso sejam detectados eventuais erros aritméticos, deverão ser corrigidos, observando-se, para esse procedimento, os seguintes critérios:
- 9.10.1 No caso de erro de multiplicação do preço unitário pela quantidade correspondente, o produto será retificado, mantendo-se inalterados os preços unitários e a quantidade;
- 9.10.2 No caso de erro de adição, a soma será retificada, mantendo-se inalteradas as parcelas;
- 9.10.3 O preço total da proposta será ajustado pelo Senac, em conformidade com os procedimentos acima para correção de erros. O valor resultante consistirá no preço corrigido da proposta.
- 9.11 Por fim, depois de concluída a verificação da conformidade das propostas, a Comissão Permanente de Licitação as apreciará, em sessão privativa, desclassificando aquela que:
- 9.11.1 Deixar de apresentar qualquer um dos documentos exigidos;
- 9.11.2 Apresentar preços unitários inexecutáveis, irrisórios, simbólicos, de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado.
- 9.11.2.1 Considera-se "preço inexecutável", 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;
- 9.11.3 Apresentar prazo de execução objeto desta Licitação diferente do estabelecido neste Edital;

- 9.11.4 Não estiver assinada por seu representante legal;
 - 9.11.5 Apresentar emendas, borrões ou rasuras;
 - 9.11.6 Não se referir a valores certos e definidos;
 - 9.11.7 Não obedecer ao prazo de validade mínimo estabelecido neste Edital; ou
 - 9.11.8 Estiver em desacordo com quaisquer das exigências expressamente previstas neste Edital.
- 9.12 Se, porventura, todas as Licitantes forem declaradas inabilitadas ou desclassificadas, nos termos do presente Edital, a Comissão Permanente de Licitação poderá, a seu exclusivo critério, fixar prazo comum a todas as Licitantes para retificações, livres das causas que deram origem à inabilitação ou à desclassificação.
- 9.12.1 O não atendimento desta providência, em prazo assinalado pela Comissão Permanente de Licitação, implicará a inabilitação e/ou desclassificação definitiva das Licitantes.
- 9.13 Se houver empate entre duas ou mais propostas, o desempate far-se-á por meio de sorteio em ato público, em dia, horário e local a serem definidos pela Comissão Permanente de Licitação.
- 9.1 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.
- 9.2 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.
- 9.3 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.

- 9.4 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.
- 9.5 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.
- 9.6 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.
- 9.7 A Comissão Permanente de licitação convocará a empresa ofertante do menor preço a apresentar, em até **5 (cinco) dias corridos**, as seguintes certificações da equipe operacional, no formato original, em cópia simples ou transcript:
- 9.8 Os profissionais alocados para o projeto, deverão possuir a certificação técnica de acordo com o perfil descrito:

9.8.1 Consultor Especialista Microsoft – System Center

Deverá possuir as seguintes certificações:

9.8.1.1 Prova documental, mediante apresentação de certificação MCTS: Microsoft Certified Technology Specialist (Administering Microsoft System Center Configuration Manager and Cloud Services Integration ou superior);

9.8.1.2 Prova documental, mediante apresentação de certificação MCTS: Microsoft Certified Technology Specialist (Monitoring and Operating a Private Cloud with System Center 2012 ou superior);

9.8.2 Analista de Suporte Especialista- System Center

Deverá possuir a seguinte certificação:

- 9.8.2.1 Prova documental, mediante apresentação de certificação MCTS: Microsoft Certified Technology Specialist (Administering Microsoft System Center Configuration Manager and Cloud Services Integration ou superior);

9.8.3 Consultor Especialista Microsoft – Geral

Deverá possuir a seguinte certificação:

- 9.8.3.1 Prova documental, mediante apresentação de certificação Microsoft Certified: Azure Administrator Associate (dentro da data de validade no início do projeto);
- 9.8.3.2 Prova documental, mediante apresentação de certificação MCSA: Microsoft Certified Solutions Associate: Office 365;
- 9.8.3.3 Prova documental, mediante apresentação de certificação MCSE: Microsoft Certified Solutions Expert: Cloud Platform and Infrastructure;
- 9.8.3.4 Prova documental, mediante apresentação de certificação MCSA: Microsoft Certified Solutions Associate: Windows Server 2016 ou superior;
- 9.8.3.5 Prova documental, mediante apresentação de certificação Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert

9.8.4 Consultor Especialista Microsoft 365

Deverá possuir a seguinte certificação:

- 9.8.4.1 Prova documental, mediante apresentação de certificação Microsoft 365 Certified: Security Administrator Associate.

9.8.4 Desenvolvedor Especialista Microsoft

9.8.5.1 Prova documental, mediante apresentação de certificação MCSA: Microsoft Certified Solutions Associate (Web Applications);

9.8.5.2 Prova documental, mediante apresentação de certificação MCSD: Microsoft Certified Solutions Developer (App Builder).

9.9 Não será exigido certificações para os perfis de Analista de Field Service e Gerente de Projeto.

9.10 Justificativa para as certificações: Se faz necessário devido a peculiaridade do ambiente, onde temos sistemas personalizados e em produção, uso de documentos e processos estratégicos, pela quantidade de usuários que fazem uso, e pela necessidade imediata de suporte especializado ao ambiente;

9.11 **VÍNCULO COM A CONTRATADA**

9.11.1 O vínculo empregatício deve ser obrigatório para os perfis:

- Consultor Especialista Microsoft – Geral
- Consultor Especialista Microsoft 365
- Desenvolver Especialista Microsoft

9.12 A 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.

9.13 Será declarada vencedora a Licitante que apresentar **O MENOR PREÇO GLOBAL e que atenda aos subitens 9.7 a 9.12.**

10 **RECURSOS**

10.8 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.

10.9 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.

- 10.10 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.
- 10.11 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.
- 10.12 O recurso terá efeito suspensivo.
- 10.13 O recurso interposto fora das condições constantes neste Edital não será conhecido pelo Senac.

11 PENALIDADES

- 11.8 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.
- 11.9 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.
- 11.10 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.
- 11.11 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

- 12.8 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.
- 12.9 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:
- 12.9.5 Perda do direito à contratação;
 - 12.9.6 Suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

13 TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- 13.8** 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:
- 13.8.5** Cumprir as obrigações estabelecidas pela LGPD, tratando sempre o mínimo de dados pessoais necessários para atingir as finalidades deste Edital;
 - 13.8.6** Adotar medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais;
 - 13.8.7** 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;
 - 13.8.8** 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
 - 13.8.9** Disponibilizar avisos de privacidade para ampliar a transparência e confiabilidade acerca do tratamento de dados pessoais realizado.

- 13.9** 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.
- 13.10** 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.
- 13.11** 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.

13.12 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:

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

14.8.6 Ter adiada a sua abertura; ou

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

14.8.7.2 Na hipótese mencionada no **subitem 14.1.3** o Senac enviará cópia das alterações efetuadas ou do novo Edital a todas as Licitantes que já o tenham adquirido.

14.9 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.

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

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

14.12 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, 22 de agosto 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 14060/2023

(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 À HABILITAÇÃO**

CONCORRÊNCIA Nº 14060/2023

(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 14060/2023

(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 14060/2023

(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:

| PROFISSIONAL | FUNÇÃO A SER EXECUTADA | HORAS | VALOR HORA | VALOR TOTAL |
|---|---|-------|------------|-------------|
| Analista Especialista Microsoft System Center | Suporte especialista para as tecnologias do Microsoft System Center Endpoint Configuration Manager, Microsoft System Center Operations Manager, Microsoft System Center Virtual Machine Manager, Microsoft System Center Orchestrator | 3840 | | |
| Desenvolvedor Especialista Microsoft | Suporte especialista da API do Senac School Data Sync do Microsoft Teams | 3840 | | |
| Analista de Sistemas Microsoft | Responsável pela captura das regras de negócio, dos requisitos de sistema e documentos de apoio ao desenvolvimento. Distribuir e consolidar as informações para a equipe de desenvolvimento Microsoft | 1920 | | |
| Consultor Especialista Microsoft - Geral | Suporte especialista em tecnologias de infraestrutura Microsoft | 1920 | | |

| | | | | |
|--------------------|--|--------------|--------------|--|
| Gerente de Projeto | Fazer a gestão do projeto como um todo para assegurar a entrega de todos os itens da consultoria | 960 | | |
| TOTAL | | 12480 | TOTAL | |

* Os valores informados deverão conter duas casas decimais

Obs.:

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

Dados da empresa que efetuará o faturamento:

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

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

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

ANEXO VI

MINUTA CONTRATUAL

CONCORRÊNCIA Nº 14060/2023

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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 **XXXXXXXXXX**, 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 C”, e nos demais Anexos abaixo relacionados, que, rubricados pelas Partes, integram o presente Contrato:

Anexo A – Escopo dos Serviços e Condições Gerais

Anexo B – Acordo de Tratamento de Dados Pessoais

Anexo C - 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. A **Contratada** é responsável pelo pessoal que utilizar na execução dos Serviços, respondendo integralmente por todos os respectivos atos e encargos, pelo que exime o **Senac** de qualquer responsabilidade caso este seja demandado de forma principal ou subsidiária e concorda, desde já, com sua denúncia à lide ou a indenizar o **Senac** regressivamente, se for o caso, arcando com todas as despesas e encargos oriundos de eventuais demandas cíveis e/ou trabalhistas, caso seu pedido expresso na defesa de exclusão do **Senac** da lide não obtenha êxito.

5. 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.

6. 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.

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

8. 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.

9. Pela prestação dos Serviços, o **Senac** pagará à **Contratada** os valores constantes na Proposta Comercial - Anexo C, conforme item 21 Remuneração, constante no Anexo A – Requisitos e Condições Gerais. 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 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 9 (nove) 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) 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**.

10. O valor estabelecido no *caput* da Cláusula 9 (nove) 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**.

11. O valor estabelecido no *caput* da Cláusula 9 (nove) poderá ser revisto a qualquer tempo caso uma das Partes, considerando-se prejudicada, comprove inequívoco desequilíbrio econômico-financeiro que torne inviável a relação contratual.

12. 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.

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

14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. O presente Contrato vigorará de __/__/20__ a __/__/20__ (12 meses), podendo ser denunciado pelas Partes, por escrito, a qualquer momento, com antecedência mínima de 30 (trinta) 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.

18. 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.

19. 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.

20. 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**.

21. Fica estipulada multa correspondente a 2%(dois por cento) do valor total do valor deste Contrato, 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 9 (nove) 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.

22. 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.

23. 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.

24. 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.

25. 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.

26. 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.

27. 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

ESCOPO DOS SERVIÇOS E CONDIÇÕES GERAIS

1. ESCOPO DE SERVIÇO

O objetivo deste processo é contratar empresa especializada em Tecnologia da Informação para fornecimento dos seguintes serviços:

- 1.1. Suporte operacional do Microsoft System Center Endpoint Manager 2022 integrado ao Microsoft Endpoint Management;
- 1.2. Suporte operacional do Microsoft System Center Operations Manager 2022 integrado ao Microsoft Azure Monitor e Azure Log Analytics;
- 1.3. Suporte Operacional ao Microsoft System Center Virtual Machine Manager 2022;
- 1.4. Suporte operacional do Microsoft System Center Orchestrator 2022 com integração ao Microsoft Azure Automation;
- 1.5. Suporte técnico e operacional no desenvolvimento de API (Application Program Interface) de integração dos sistemas educacionais do Senac, utilizando o Microsoft Graph e Microsoft Teams, para fins de automação e manutenção de salas de aulas remotas com o uso de linguagens de programação C# (C SHARP) e C++ (C MAIS/MAIS);
- 1.6. Análise de Sistemas Microsoft, voltando ao ambiente de negócios educacional do Senac, efetuando análise requisitos de sistemas, fluxogramas, estudo de casos e documentação sistêmica, juntamente com as áreas internas do Senac ou a quem a ele delegar, e mantendo os sistemas atuais de acordo com metodologia e técnicas adequadas, visando atender aos objetivos estabelecidos quanto à qualidade, custos, prazos e benefícios;

- 1.7. Suporte técnico e operacional nas seguintes tecnologias: Microsoft Active Directory Domain Services; Microsoft Active Directory Certificate Services; Microsoft DNS; Microsoft DHCP; Microsoft Failover Cluster Services; Microsoft Internet Information Services (IIS); Microsoft DFS (Distributed File System); Microsoft NPS (Network Policy Server / IAS / Radius Server); Microsoft Exchange Server On-Premises; Microsoft SQL Server; Microsoft Teams; Microsoft Exchange Server Online; Microsoft One Drive; Microsoft Endpoint Manager; Microsoft Azure Active Directory; Microsoft Azure Web App; Microsoft Azure SQL Server; Microsoft Azure Storage Services.

2. REQUISITOS TÉCNICOS

- 2.1. Deverá ser contemplada a execução de serviços de planejamento, serviços técnicos especializados, implementação, testes, além de transferência de conhecimento (know-how).

3. CARACTERÍSTICAS GERAIS

- 3.1. As soluções deverão:
- 3.1.1. Serem planejadas para suportar os requisitos mínimos de desempenho recomendadas pelo fabricante (Microsoft);
- 3.1.2. Contemplar testes de desempenho baseado no planejamento elaborado com relatórios estatísticos com informações de IOPS (Input/Output Per Second) dos sistemas de armazenamento disponibilizado e dimensionado, com o intuito de antecipar eventuais gargalos de desempenho;

4. SYSTEM CENTER ENDPOINT CONFIGURATION MANAGER 2022

- 4.1. A solução a ser suportada do System Center Endpoint Configuration Manager deverá contemplar as seguintes atividades:
 - 4.1.1. Atuar como especialista do Microsoft System Center Endpoint Configuration Manager 2022;
 - 4.1.2. Efetuar a tratativas de todo e qualquer tipo de problemas no ambiente e aplicar as correções, atualizações e recomendações de segurança de todo o ambiente Microsoft System Center Endpoint Configuration Manager;
 - 4.1.3. Atualização das imagens, pacote de aplicativos, inventário dos dispositivos gerenciados pelo Microsoft System Center Endpoint Configuration Manager 2022;
 - 4.1.4. Contemplar o suporte de clientes on-premises (locais) e na nuvem (Windows Intune/Microsoft 365);
 - 4.1.5. Contemplar o suporte em tempo real de estações de trabalho e servidores utilizando o "CMPivot";
 - 4.1.6. Contemplar o suporte dos dispositivos utilizando o "Desktop Analytics" integrado com a nuvem (Windows Intune / Microsoft 365);
 - 4.1.7. Contemplar a aplicação de atualizações de softwares, atualizações críticas e de segurança em todos os dispositivos gerenciados;
 - 4.1.8. Contemplar o gerenciamento através do SCCM de todas as unidades do Senac, informação das unidades no item "4.1.11";
 - 4.1.9. Contemplar o gerenciamento de "Device Collection" para cada unidade do Senac, informação das unidades no item "4.1.11", e que ficará disponível para instalação nos dispositivos através do "Software Center";
 - 4.1.10. Contemplar a criação de imagens de sistemas operacionais para cada unidade do Senac (informação das unidades no item "4.1.11")

e aplicação destas imagens criadas em um total de até aproximadamente 20.000 (vinte mil), estações de trabalho conforme tabela do item "4.1.11".

4.1.11. Unidades do Senac

4.1.11.1. Distribuição de estações por unidades do Senac

| Sigla da Unidade | Nome da Unidade | Cidade | Estações Administrativas | Estações Educacionais |
|-------------------------|---|--------------------|---------------------------------|------------------------------|
| ACA | Senac Araçatuba | Araçatuba | 45 | 234 |
| ACL | Senac Aclimação | São Paulo | 101 | 269 |
| AME | Senac Americana | Americana | 38 | 198 |
| ANA | Senac Santana | São Paulo | 51 | 229 |
| ARA | Senac Araraquara | Araraquara | 46 | 211 |
| BAR | Senac Barretos | Barretos | 34 | 137 |
| BAU | Senac Bauru | Bauru | 40 | 235 |
| BEB I | Senac Bebedouro | Bebedouro | 28 | 87 |
| BEB II | Senac Bebedouro II | Bebedouro | 4 | 18 |
| BER | Senac Bertioga | Bertioga | 13 | 67 |
| BIR | Senac Birigui | Birigui | 10 | 37 |
| BOT | Senac Botucatu | Botucatu | 31 | 113 |
| BRA | Senac Serra de Bragança | São Paulo | 8 | 19 |
| CAJ | Centro Universitário Campos do Jordão | Campos do Jordão | 39 | 133 |
| CAM | Senac Campinas | Campinas | 82 | 418 |
| CAP | Centro Universitário Águas de São Pedro | Águas de São Pedro | 52 | 78 |
| CAR | Senac São Carlos | São Carlos | 54 | 222 |
| CAS | Centro Universitário Santo Amaro | São Paulo | 895 | 2340 |
| CAT | Senac Catanduva | Catanduva | 40 | 119 |
| EDS | Editora Senac | São Paulo | 85 | 0 |
| FAU | Senac Faustolo | São Paulo | 46 | 90 |
| FCO | Senac Francisco Matarazzo | São Paulo | 87 | 263 |
| FRA | Senac Franca | Franca | 39 | 212 |
| GHJ | Grande Hotel Campos do Jordão | Campos do Jordão | 75 | 0 |
| GHP | Grande Hotel Águas de São Pedro | Águas de São Pedro | 81 | 0 |
| GRU I | Senac Guarulhos | Guarulhos | 48 | 164 |
| GRU II | Senac Guarulhos II | Guarulhos | 11 | 45 |

| | | | | |
|--------|-----------------------------|-----------------------|-----|-----|
| GUA | Senac Guaratinguetá | Guaratinguetá | 32 | 155 |
| IPE | Senac Itapetininga | Itapetininga | 28 | 123 |
| IPE II | Senac Itapetininga II | Itapetininga | 2 | 32 |
| ITA | Senac Itapira | Itapira | 27 | 121 |
| ITQ | Senac Itaquera | São Paulo | 54 | 229 |
| ITU | Senac Itu | Itu | 9 | 57 |
| JAB | Senac Jaboticabal | Jaboticabal | 28 | 139 |
| JAU | Senac Jaú | Jaú | 28 | 119 |
| JBQ | Senac Jabaquara | São Paulo | 57 | 216 |
| JUN | Senac Jundiaí | Jundiaí | 53 | 141 |
| L13 | Senac Largo 13 | São Paulo | 69 | 247 |
| LIM | Senac Limeira | Limeira | 42 | 170 |
| MAI | Senac 24 de Maio | São Paulo | 19 | 77 |
| MAR | Senac Marília | Marília | 42 | 189 |
| MOG | Senac Mogi Guaçu | Mogi Guaçu | 41 | 130 |
| OSA | Senac Osasco | Osasco | 64 | 186 |
| OSA II | Senac Osasco II | Osasco | 5 | 39 |
| PEN | Senac Penha | São Paulo | 56 | 148 |
| PIN | Senac Pindamonhangaba | Pindamonhangaba | 45 | 249 |
| PIR | Senac Piracicaba | Piracicaba | 70 | 341 |
| PPR | Senac Presidente Prudente | Presidente Prudente | 33 | 195 |
| PRI | Senac Primavera | São Paulo | 14 | 55 |
| REG | Senac Registro | Registro | 41 | 215 |
| RIC | Senac Rio Claro | Rio Claro | 35 | 88 |
| RIP | Senac Ribeirão Preto | Ribeirão Preto | 77 | 388 |
| SEDE | Senac Sede | São Paulo | 970 | 0 |
| SAD | Senac Santo André | Santo André | 69 | 301 |
| SAL | Senac Salto | Salto | 36 | 137 |
| SAN | Senac Santos | Santos | 54 | 183 |
| SBC | Senac São Bernardo do Campo | São Bernardo do Campo | 65 | 307 |
| SCI | Senac Scipião | São Paulo | 74 | 309 |
| SJB | Senac São João da Boa Vista | São João da Boa Vista | 25 | 59 |
| SJC | Senac São José dos Campos | São José dos Campos | 51 | 239 |
| SJR | Senac São José do Rio Preto | São José do Rio Preto | 66 | 358 |
| SMP | Senac São Miguel Paulista | São Paulo | 109 | 538 |
| SOR | Senac Sorocaba | Sorocaba | 84 | 336 |
| TAT | Senac Tatuapé | São Paulo | 62 | 235 |
| TAU | Senac Taubaté | Taubaté | 43 | 206 |

| | | | | |
|-------------|-----------------------|-----------------|------|-------|
| TBS | Senac Taboão da Serra | Taboão da Serra | 44 | 168 |
| TIR | Senac Tiradentes | São Paulo | 111 | 300 |
| TIT | Senac Tito | São Paulo | 65 | 677 |
| VOT | Senac Votuporanga | Votuporanga | 36 | 90 |
| VPR | Senac Vila Prudente | São Paulo | 48 | 141 |
| CALL CENTER | CALL CENTER | São Paulo | 46 | 0 |
| | | Total | 5112 | 14571 |

4.1.11.2. Considerar uma margem de 10% (dez por cento) para mais ou para menos, na quantidade de estações da tabela "4.1.11", devidos as constantes mudanças no cenário apresentado.

4.1.11.3. O endereço das unidades pode ser consultado no link <https://www.sp.senac.br/unidades>.

4.2. A empresa Contratada deverá:

4.2.1. Executar os serviços de forma presencial ou remotamente conforme demanda/necessidade Senac, em horários pré-agendados, com repasse de conhecimento ao suporte local e que não cause indisponibilidade de ambiente;

4.2.2. Efetuar de forma presencial ou remotamente conforme demanda/necessidade Senac a execução dos serviços contratados na unidade sede do SENAC e/ou nas unidades da tabela 4.1.11;

4.2.3. Alocar gerente de projeto, e apresentar semanalmente o relatório com as entregas para equipe Senac.

4.2.4. Atender todas as solicitações dentro do SLA (Service Level Agreement) listado na tabela abaixo:

| PRIORIDADE | TIPO | SLA (Horas Úteis) |
|----------------------------|--|-------------------|
| Crítica/Prioritária | Incidente que causa a indisponibilidade do usuário executar suas funções | 01 hora |

| | | |
|--------------|-----------------------------|----------|
| Média | Solicitação de configuração | 04 horas |
| Baixa | Dúvidas gerais | 08 horas |

4.2.5. Documentar através de RDM (Requisição de mudança) toda e qualquer alteração efetuada durante o processo de correção das tecnologias envolvidas.

5. SYSTEM CENTER OPERATIONS MANAGER 2022

5.1. A empresa Contratada deverá

5.1.1. Atuar como especialista do Microsoft System Center Operations Manager 2022;

5.1.2. Efetuar a tratativas de todo e qualquer tipo de problemas e aplicar as correções, atualizações e recomendações de segurança de todo o ambiente Microsoft System Center Operations Manager;

5.1.3. Efetuar o suporte de 01 (um) servidor "Primary Management Server" e de 01 (um) servidor "Secondary Management Server" em alta disponibilidade;

5.1.4. Efetuar o suporte do servidor responsável pelo SQL DataWarehouse da solução;

5.1.5. Efetuar o suporte do servidor responsável pelo SQL Reporting Services;

5.1.6. Efetuar a o suporte dos agentes do SCOM em até 800 (oitocentos) servidores Microsoft Windows;

5.1.7. Efetuar a o suporte dos agentes do SCOM em até (30) servidores Microsoft Linux;

5.1.8. Efetuar o suporte das comunidades SNMP de até 500 (quinhentos) dispositivos de redes (Switch, roteador, firewall, balanceador de carga, pontos de acesso, nobreaks);

- 5.1.9. Efetuar a configuração, instalação e suporte do Management Pack para monitoração de servidores Microsoft Windows;
- 5.1.10. Efetuar suporte em até 04 (quatro) "dashboards" de monitoração de dispositivos de rede;
- 5.1.11. Efetuar suporte em até 06 (seis) "dashboards" de monitoração de servidores Microsoft Windows;
- 5.1.12. Efetuar suporte em até (quatro) "dashboards" de monitoração de servidores Linux;
- 5.1.13. Efetuar de forma presencial a execução dos serviços contratados na unidade sede do SENAC e/ou nas unidades da tabela 4.1.11;
- 5.1.14. Alocar gerente de projeto, e apresentar semanalmente o relatório com as entregas para equipe Senac.
- 5.1.15. Atender todas as solicitações dentro do SLA (Service Level Agreement) listado na tabela abaixo:

| PRIORIDADE | TIPO | SLA (Horas Úteis) |
|----------------------------|--|--------------------------|
| Crítica/Prioritária | Incidente que causa a indisponibilidade do usuário executar suas funções | 01 hora |
| Média | Solicitação de configuração | 04 horas |
| Baixa | Dúvidas gerais | 08 horas |

- 5.1.16. Documentar através de RDM (Requisição de mudança) toda e qualquer alteração efetuada durante o processo de correção das tecnologias envolvidas.

6. SYSTEM CENTER VIRTUAL MACHINE MANAGER 2022

- 6.1. A empresa Contratada deverá:

- 6.1.1. Atuar como especialista do Microsoft System Center Virtual Machine Manager 2022;
- 6.1.2. Efetuar o suporte, atualização e configuração de até 240 (duzentos e quarenta) servidores físicos alacados nas unidades do Senac, para Hyper-V em última versão disponível do Microsoft Windows Server, conforme tabela do item "6.1.3"
- 6.1.3. Tabela das unidades Senac com distribuição dos Hosts Físicos a serem instalados e/ou atualizados.

| Sigla da Unidade | Unidade | Total Host | Cidade |
|------------------|--|------------|-----------------------|
| ACA | Araçatuba | 4 | Araçatuba |
| ACL | Aclimação | 4 | São Paulo |
| AME | Americana | 4 | Americana |
| ANA | Santana | 4 | São Paulo |
| ANA2 | Santana II | 1 | São Paulo |
| ARA | Araraquara | 4 | Araraquara |
| BAR | Barretos | 4 | Barretos |
| BAU | Bauru | 4 | Bauru |
| BEB | Bebedouro | 4 | Bebedouro |
| BEBII | Bebedouro II | 1 | Bebedouro |
| BER | Bertioga | 4 | Bertioga |
| BIR | Birigui | 1 | Birigui |
| BOT | Botucatu | 4 | Botucatu |
| CAJ | Campos do Jordão | 4 | Campos do Jordão |
| CAM | Campinas | 4 | Campinas |
| CAP | Centro Universitário Senac - Águas de São Pedro | 4 | Águas de São Pedro |
| CAR | São Carlos | 4 | São Carlos |
| CAT | Catanduva | 4 | Catanduva |
| FAU | Lapa Faustolo | 4 | São Paulo |
| FCO | Francisco Matarazzo | 4 | São Paulo |
| FRA | Franca | 4 | Franca |
| GRU | Guarulhos | 4 | São Paulo |
| GRUII | Guarulhos | 1 | São Paulo |
| GUA | Guaratinguetá | 4 | Guaratinguetá |
| IPE | Itapetininga | 4 | Itapetininga |

| | | | |
|--------|-----------------------|---|-----------------------|
| IPE II | Itapetininga | 1 | Itapetininga |
| ITA | Itapira | 4 | Itapira |
| ITQ | Itaquera | 4 | Itaquera |
| ITU | Itu | 2 | Itu |
| JAB | Jaboticabal | 4 | Jaboticabal |
| JAU | Jaú | 4 | Jaú |
| JBQ | Jabaquara | 4 | São Paulo |
| JUN | Jundiaí | 4 | Jundiaí |
| L13 | Largo 13 | 4 | São Paulo |
| LIM | Limeira | 4 | Limeira |
| MAI | 24 de Maio | 4 | São Paulo |
| MAR | Marília | 4 | Marília |
| MOG | Mogi Guaçu | 4 | Mogi Guaçu |
| OSA | Osasco | 4 | São Paulo |
| PEN | Penha | 4 | São Paulo |
| PIN | Pindamonhangaba | 4 | Pindamonhangaba |
| PIR | Piracicaba | 4 | Piracicaba |
| PPR | Presidente Prudente | 4 | Presidente Prudente |
| REG | Registro | 4 | Registro |
| RIC | Rio Claro | 4 | Rio Claro |
| RIP | Ribeirão Preto | 4 | Ribeirão Preto |
| SAD | Santo André | 4 | Santo André |
| SAL | Salto | 2 | Salto |
| SAN | Santos | 4 | Santos |
| SBC | São Bernardo do Campo | 4 | São Bernardo do Campo |
| SCI | Lapa Scipião | 4 | Lapa Scipião |
| SJB | São João da Boa Vista | 4 | São João da Boa Vista |
| SJC | São José dos Campos | 4 | São José dos Campos |
| SJR | São Jose do Rio Preto | 4 | São Jose do Rio Preto |
| SMP | São Miguel Paulista | 2 | São Paulo |
| SOR | Sorocaba | 4 | Sorocaba |
| TAT | Tatuapé | 4 | São Paulo |
| TAU | Taubaté | 4 | Taubaté |
| TBS | Taboão da Serra | 4 | Taboão da Serra |
| TIR | Tiradentes | 4 | São Paulo |

| | | | |
|-------|---|---|--------------------|
| TIT | Lapa Tito | 1 | São Paulo |
| VOT | Votuporanga | 4 | Votuporanga |
| VPR | Vila Prudente | 4 | Vila Prudente |
| GHP | Grande Hotel Senac - Águas de São Pedro | 3 | Águas de São Pedro |
| GHJ | Grande Hotel Senac - Campos do Jordão | 3 | Campos do Jordão |
| BOR | Boracéia | 1 | São Paulo |
| EDS | Editora Senac | 1 | São Paulo |
| Total | 236 | | |

- 6.1.4. O endereço das unidades pode ser consultado no link <https://www.sp.senac.br/unidades>.
- 6.1.5. Suporte e Configuração de redes virtuais com políticas pré-definidas para cada ambiente (produção e desenvolvimento) gerenciado pelo Microsoft SCVMM;
- 6.1.6. Suportar e Configurar o SDN (Software Delivery Network) para distribuição uniforme do tráfego de rede dos servidores virtuais gerenciamentos pelo Microsoft SCVMM;
- 6.1.7. Suporte e Configuração de CSV (Cluster Shared Volume) para armazenamento e administração dos servidores virtuais gerenciadas pelo Microsoft SCVMM;
- 6.1.8. Suporte e Configuração do HGS (Host Guardian Service) para proteção de todas as máquinas virtuais gerenciadas pelo Microsoft SCVMM;
- 6.1.9. Suporte e Configuração do Live Migration em ambientes suportados em todos os servidores Hyper-V para movimentação de máquinas virtuais entre hosts físicos através do Microsoft SCVMM;
- 6.1.10. Suporte e Configuração de nuvem de serviços privados para gerenciamento de todo o ambiente virtual Hyper-V do Senac através do Microsoft SCVMM;

- 6.1.11. Os trabalhos devem ser pré-agendados, executados localmente ou remotamente conforme demanda/necessidade Senac, e evitar sempre ao máximo a indisponibilidade do ambiente.
- 6.1.12. Efetuar de forma presencial ou remotamente conforme demanda/necessidade Senac a execução dos serviços contratados na unidade sede do SENAC e/ou nas unidades da tabela 6.1.2;
- 6.1.13. Alocar gerente de projeto, e apresentar semanalmente o relatório com as entregas para equipe Senac.
- 6.1.14. Atender todas as solicitações dentro do SLA (Service Level Agreement) listado na tabela abaixo:

| PRIORIDADE | TIPO | SLA (Horas Úteis) |
|----------------------------|--|--------------------------|
| Crítica/Prioritária | Incidente que causa a indisponibilidade do usuário executar suas funções | 01 hora |
| Média | Solicitação de configuração | 04 horas |
| Baixa | Dúvidas gerais | 08 horas |

- 6.1.15. Documentar através de RDM (Requisição de mudança) toda e qualquer alteração efetuada durante o processo de correção das tecnologias envolvidas.

7. SYSTEM CENTER ORCHESTRATOR 2022

- 7.1. A empresa Contratada deverá:
 - 7.1.1. Atuar como especialista do Microsoft System Center Orchestrator 2022;
 - 7.1.2. Efetuar o suporte, atualização e configuração de ajustes de 01 (um) servidor com a função de "Orchestrator Management Server";

- 7.1.3. Efetuar o suporte, atualização e configuração de ajustes de 01 (um) servidor com a função de "Orchestrator Runbook Designer";
- 7.1.4. Efetuar o suporte, atualização e configuração de ajustes de 02 (dois) servidores com a função de "Orchestrator Web Service";
- 7.1.5. Efetuar o suporte, atualização e configuração de ajustes de 04 (quatro) servidores com a função de "Orchestrator Runbook Servers";
- 7.1.6. Efetuar ajustes de configuração de até 250 (duzentos e cinquenta) fluxos de trabalhos de sistemas e aplicações legadas do Senac-SP no "Runbook Servers" do Orchestrator para a leitura, criação, atualização e remoção de usuários de corpo docente e docente do ambiente educacional do Senac-SP;
- 7.1.7. Efetuar testes, revisões e acompanhamento com as equipes das aplicações e sistemas legados Senac-SP dos até 250 (duzentos e cinquenta) fluxos de trabalhos criados no Microsoft System Orchestrator, para que os mesmos estejam operacionais e de acordo com as melhores práticas do ambiente educacional do Senac-SP;
- 7.1.8. Efetuar de forma presencial ou remotamente conforme demanda/necessidade Senac a execução dos serviços contratados na unidade sede do SENAC e/ou nas unidades da tabela 4.1.11;
- 7.1.9. Alocar gerente de projeto, e apresentar semanalmente o relatório com as entregas para equipe Senac.
- 7.1.10. Atender todas as solicitações dentro do SLA (Service Level Agreement) listado na tabela abaixo:

| PRIORIDADE | TIPO | SLA (Horas Úteis) |
|----------------------------|--|--------------------------|
| Crítica/Prioritária | Incidente que causa a indisponibilidade do usuário executar suas funções | 01 hora |

| | | |
|--------------|-----------------------------|----------|
| Média | Solicitação de configuração | 04 horas |
| Baixa | Dúvidas gerais | 08 horas |

7.1.11. Documentar através de RDM (Requisição de mudança) toda e qualquer alteração efetuada durante o processo de correção das tecnologias envolvidas.

8. SUPORTE API INTEGRAÇÃO SISTEMAS SENAC E MICROSOFT TEAMS

8.1. A empresa Contratada deverá:

8.1.1. Oferecer suporte técnico, operacional e de desenvolvimento em APIs (Application Program Interface) de automação, monitoração e gestão educacional, construídas internamente pelo Senac utilizando as linguagens de programação C++ e C# com o auxílio do Microsoft Graph e do Microsoft (SDS) School Data Sync para a integração dos sistemas Senac e o Microsoft Teams com o intuito de dar continuidade ao processo de automação de criação de salas de aulas "on-line" customizadas no Microsoft Teams;

8.1.2. Suportar a infraestrutura de Microsoft Azure DevOps disponibilizada para o armazenamento e controle de versionamento de código fonte de ambientes de desenvolvimento, homologação e produção das APIs desenvolvimentos pelo Senac;

8.1.3. Efetuar a manutenção e ajustes necessários nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção do Microsoft Azure Web Services, Microsoft API App Services, Microsoft Azure Storage Services, Microsoft Azure SQL Server, Microsoft Azure Backup

Services para a hospedagem e funcionamento das APIs desenvolvidas pelo Senac;

- 8.1.4. Ajuste e atualização de DFDs (Diagrama de Fluxo de Dados e DERs (Diagrama de Entidades Relacionamento) e documentações de regras de negócios sistêmicas das APIs desenvolvidas, junto as áreas técnicas, educacionais e de negócios do Senac;
- 8.1.5. Suportar a criação, alteração, consulta e deleção automatizada através de API desenvolvida pelo Senac, de cerca de 60.000 (sessenta mil) usuários entre discentes, docentes e equipe técnica, distribuídos entre todas as unidades do Senac, que se utilizam do Microsoft Azure Active Directory;
- 8.1.6. Suportar a criação, alteração, consulta, arquivamento e deleção automatizada através de API desenvolvida pelo Senac, de cerca de 50.000 (cinquenta mil) unidades curriculares e/ou turmas, distribuídas entre todas as ofertas e unidades do Senac, que se utilizam do Microsoft Azure Active Directory;
- 8.1.7. Efetuar a manutenção de "Portal de Monitoração da Automação" desenvolvido pelo Senac, com contadores quantitativos e qualitativos de transações (inserções, modificações, deleções, arquivamento) de unidades, discentes, docentes, unidades curriculares e/ou turmas, visando a antecipação de eventuais problemas na API de automação que faz a gerência de cerca de 200.000 (duzentos mil) objetos que se utilizam do Microsoft Azure Active Directory;
- 8.1.8. Efetuar a manutenção de "Portal de Gestão Educacional" desenvolvido pelo Senac, com contadores quantitativos e qualitativos com informações do Microsoft Teams do tempo conectado em relação ao todo, tempo conectado em reuniões on-lines, tempo de interação em chats on-lines, tempo dedicado e interações (atribuída, visualizada, entregue, devolvida) do Microsoft

Forms, tempo dedicado de acesso a recurso postado pelo docente (texto, vídeo, imagem, formulários e outros), quantidade de alunos que interagiram em documentos colaborativos, quantidade de formulários postados quantidade de arquivos postados (texto, vídeo, imagem, formulários e outros), quantidade de interações em chat on-line dentro das respectivas unidades curriculares e/ou turmas, canais visitados

- 8.1.9. Efetuar troubleshooting dentro das APIs já construídas pelo Senac com o intuito de trazer o ambiente operacional em caso de falhas;
- 8.1.10. Documentar através de RDM (Requisição de Mudança) toda e qualquer alteração que forem efetuadas nas APIs desenvolvidas;
- 8.1.11. Prover sistema on-line de abertura de solicitações de chamados técnicos para fins de acompanhamento de SLA (Service Level Agreement);
- 8.1.12. Atender todas as solicitações dentro do SLA (Service Level Agreement) listado na tabela abaixo:

| PRIORIDADE | TIPO | SLA (Horas Úteis) |
|----------------------------|--|--------------------------|
| Crítica/Prioritária | Incidente que causa a indisponibilidade do usuário executar suas funções | 01 hora |
| Média | Solicitação de configuração | 04 horas |
| Baixa | Dúvidas gerais | 08 horas |

- 8.1.13. Documentar através de RDM (Requisição de mudança) toda e qualquer alteração efetuada durante o processo de correção das tecnologias envolvidas.

9. ANÁLISE DE SISTEMAS MICROSOFT

9.1. A Contratada deverá:

9.1.1. Fornecer análises sistêmicas de novos produtos de tecnologia ou existentes no ambiente educacional do Senac;

9.1.2. Efetuar entrevistas e fazer o levantamento de requisitos juntos as áreas de negócios do Senac;

9.1.3. Elaborar fluxogramas que atendam aos requisitos sistêmicos de todas as soluções de tecnologias voltadas ao ambiente educacional do Senac;

9.1.4. Elaborar estudo de casos que atendam aos requisitos sistêmicos de todas as soluções de tecnologias voltadas ao ambiente educacional do Senac;

9.1.5. Gerar relatórios de planejamento de desenvolvimento de novos soluções utilizando metodologias de mercado ou metodologias internas desenvolvidas pelo Senac, com o intuito de garantia a qualidade e eficácia das soluções existentes dentro do ambiente educacional do Senac;

9.1.6. Responder por demandas sistêmicas novas ou já existentes;

10. SUPORTE ESPECIALIZADO EM TECNOLOGIAS MICROSOFT

10.1. A Contratada deverá:

10.1.1. Fornecer suporte especializado nas seguintes tecnologias Microsoft: Microsoft Active Directory Domain Services; Microsoft Active Directory Certificate Services; Microsoft DNS; Microsoft DHCP; Microsoft Failover Cluster Services; Microsoft Internet Information Services (IIS); Microsoft DFS (Distributed File System); Microsoft NPS (Network Policy Server / IAS / Radius Server); Microsoft Exchange Server On-Premises; Microsoft SQL Server; Microsoft

Teams; Microsoft Exchange Server Online; Microsoft One Drive; Microsoft Endpoint Manager; Microsoft Azure Active Directory; Microsoft Azure Web App; Microsoft Azure SQL Server; Microsoft Azure Storage Services;

- 10.1.2. Prover sistema on-line de abertura de solicitações de chamados técnicos para fins de acompanhamento de SLA (Service Level Agreement);
- 10.1.3. Atender todas as solicitações dentro do SLA (Service Level Agreement) listado na tabela abaixo:

| PRIORIDADE | TIPO | SLA (Horas Úteis) |
|----------------------------|--|--------------------------|
| Crítica/Prioritária | Incidente que causa a indisponibilidade do usuário executar suas funções | 01 hora |
| Média | Solicitação de configuração | 04 horas |
| Baixa | Dúvidas gerais | 08 horas |

- 11.** Documentar através de RDM (Requisição de mudança) toda e qualquer alteração efetuada durante o processo de correção das tecnologias envolvidas.

12. TABELA DE HORAS

- 12.1. Para a entrega prevista no item "1" e detalhados nos itens "4", "5", "6", "7", "8", "9" e "10", a empresa Contratada deverá fornecer a quantidade horas descritas na tabela abaixo:

Considerar 20% destas horas para atendimento fora de horário comercial, conforme necessidades da equipe Senac:

| PROFISSIONAL | HORAS | FUNÇÃO A SER EXECUTADA |
|--|--------------|---|
| Analista Especialista Microsoft System Center | 3840 | Suporte especialista para as tecnologias do Microsoft System Center Endpoint Configuration Manager, Microsoft System Center Operations Manager, Microsoft System Center Virtual Machine Manager, Microsoft System Center Orchestrator |
| Desenvolvedor Especialista Microsoft | 3840 | Suporte especialista da API do Senac School Data Sync do Microsoft Teams |
| Analista de Sistemas Microsoft | 1920 | Responsável pela captura das regras de negócio, dos requisitos de sistema e documentos de apoio ao desenvolvimento. Distribuir e consolidar as informações para a equipe de desenvolvimento Microsoft |
| Consultor Especialista Microsoft - Geral | 1920 | Suporte especialista em tecnologias de infraestrutura Microsoft |
| Gerente de Projeto | 960 | Fazer a gestão do projeto como um todo para assegurar a entrega de todos os itens da consultoria |
| TOTAL | 12480 | |

13. PERMISSÕES ADMINISTRATIVAS

- 13.1. A prestação de serviços deverá conter mecanismo de segregação das permissões administrativas do em todos os produtos envolvidos no item "1 – Escopo dos Serviços", no qual cada administrador terá suas funções limitadas de acordo com o perfil de uso e unidade física do Senac, sendo o acesso através de uma única interface gráfica;
- 13.2. As soluções do escopo deverão prover granularidade quanto aos níveis acessos a serem configurados, baseado no RBAC (Role Based Access Control);

14. REGISTRO DE EVENTOS DE ADMINISTRAÇÃO (LOGS)

- 14.1. A solução deve coletar os logs de alterações administrativas em toda a solução descrita no item "1 – Escopo do Serviços" de forma automática e normalizar em banco de dados as informações dos eventos registrados;
- 14.2. A solução ofertada deve manter o log das operações abrir, criar, apagar, modificar, copiar, renomear e acesso negado;
- 14.3. O log da solução ofertada deve conter informações completas de cada uma das operações com data e horário, nome do servidor de arquivos, tipo do objeto alterado e nome do usuário administrativo;
- 14.4. Deverá permitir filtragem gráfica, ordenação e agrupamento dos logs;
- 14.5. A solução deverá identificar, em uma mesma tela, todas as atividades de um determinado usuário;

15. RELATÓRIOS

- 15.1. A solução ofertada deve gerar relatórios nos formatos TXT, CSV, HTML, XLS, XLSX e PDF para a visualização do número total de objetos e dispositivos monitorados, relatório de atualização de software, compliance e monitoramento;
- 15.2. A ferramenta deve permitir o agendamento para envio de relatórios pelo correio eletrônico;
- 15.3. Os relatórios agendados devem poder ser entregues tanto via e-mail quanto em uma determinada pasta do servidor sem a necessidade de customização adicional;
- 15.4. O envio dos relatórios por e-mail deve ser feito a partir da própria solução, ou seja, sem a utilização de software de terceiros e deve suportar o protocolo SSL sobre SMTP;

15.5. A ferramenta deve fornecer relatórios sob demanda e agendados;

16. DOCUMENTAÇÃO

Nesta etapa serão realizadas atividades de documentação do suporte realizado, incluindo:

- Procedimentos operacionais necessários para a manutenção preventiva e contínua da solução;
- Procedimentos para abertura de chamados para suporte até o 3º nível;
- Documentação dos principais indicadores de desempenho a serem monitorados no uso da solução e que podem ser utilizados para gerenciamento da capacidade das soluções;
- Documentação de troubleshooting de 1º nível;
- Documentação com as operações necessárias para reinstalação da solução (recuperação de desastres);
- Documentação detalhando a sequência de boot e procedimentos de "restart" das soluções;
- Documentação de backup e restauração;
- Documentação completa da solução, incluindo:
 - Topologia física;
 - Topologia lógica;
 - Endereçamentos utilizados;
 - Configurações implantadas em cada componente da solução;
 - Contrato de suporte e procedimento para abertura de chamados;
 - Descrição de todas as licenças, vencimentos e contatos para renovação;
 - Procedimentos de troubleshooting de 1º nível;

17. PROFISSIONAIS ALOCADOS

- 17.1. Os profissionais devem seguir as qualificações exigidas no documento ANEXO 1, e estes responderem diretamente ao Gerente de Projeto alocado.
- 17.2. Os profissionais alocados devem possuir experiências para o solicitado neste escopo;
- 17.3. Preferencialmente o profissional que inicia o projeto deve concluir, em caso de alterações a equipe do Senac precisa obrigatoriamente ser informada e este profissional deve ser qualificado para execução solicitada.
- 18. LOCAL E HORÁRIOS**
- 18.1. O atendimento local será realizado Rua Doutor Vila Nova, 228 – Consolação - São Paulo – SP e nas unidades do Senac conforma tabelas dos itens “4.1.11” e/ou “6.1.3”, cujo os endereços se encontra no link: <https://www.sp.senac.br/unidades>.
- 18.2. Atendimento pode ocorrer de forma remota em caso de necessidade e demanda por parte do Senac.
- 18.3. Todas as despesas referentes a transporte a alimentação, serão de responsabilidades da Contratada;
- 18.4. O Senac poderá agendar atendimentos em dia e horário simultâneos e/ou separados em dias e horários preestabelecidos.
- 19. RECURSOS DA CONTRATADA E DO SENAC**
- 19.1. Os equipamentos de uso individual dos profissionais alocados pela contratada são de responsabilidades da contratada.
- 19.2. Os equipamentos para entrega das soluções deste escopo são de responsabilidade do Senac.
- 20. SOBRE O ATENDIMENTO**
- O prestador deverá estar disponível caso haja necessidade específica para alguma atividade do projeto ou problemas no ambiente em período noturno, finais de semana ou feriados, com disponibilidade 24x7 durante a execução do projeto;
- 21. REMUNERAÇÃO**
- 21.1. Serão remunerados com base nas horas técnicas trabalhadas, através do encaminhamento das respectivas faturas/notas fiscais, acompanhadas de relatório de horas mensal (em base diária e por funcionário). O valor a ser pago será definido pelas horas realizadas x o preço por perfil, conforme valores constantes na Proposta Comercial, Anexo C.

- 21.2. Todos os pagamentos serão efetuados diretamente à Contratada ou através do estabelecimento bancário por ela indicado, mediante apresentação de nota fiscal junto a relatório de horas consumidas;
 - 21.3. Todas as despesas relativas à execução dos serviços, são de responsabilidade da Contratada, incluindo deslocamento, estadia, passagens e demais custos necessários a prestação dos serviços.
 - 21.4. Os preços apresentados devem incluir todos os impostos, bem como, as demais exigências da Minuta Contratual e Anexos.
- 22. PRAZOS DE ATENDIMENTO**
- 22.1. O suporte especializado de todas as soluções mencionadas deve-se iniciar em até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato, e ser entregues durante 12 (doze) meses contínuos e ininterruptos;

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

ANEXO B 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 C
PROPOSTA DATADA DE ___/___/20__

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