

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0013.2024.PE.0006

ABERTURA: DIA 20 DE FEVEREIRO DE 2024 – ÀS 10H00

Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo:

<https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>

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

1 – DA PUBLICIDADE E DO OBJETO

1.1 O **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo** ("Senac") torna pública a realização de **LICITAÇÃO**, na modalidade **PREGÃO na forma eletrônica**, tendo como objeto "**RENOVAÇÃO DE LICENÇAS BROADCOM/SYMANTEC DA SUITE DE ANTIVÍRUS SYMANTEC ENDPOINT SECURITY COMPLETE (SESC), RENOVAÇÃO DO VERITAS NETBACKUP COM ADIÇÃO DE LICENÇAS, E SERVIÇOS ASSOCIADOS AS SOLUÇÕES**", de acordo com as especificações técnicas e demais documentos anexos a este Edital.

1.2 A partir da data da publicação da presente licitação, o Edital estará disponibilizado no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo, podendo qualquer interessado consultá-lo e/ou fazer download, utilizando o endereço eletrônico: **www.sp.senac.br/sites/licitacao**.

1.2.1 Para realização do cadastramento, envio de propostas e etapa de lances, a Licitante deverá acessar o Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo:

<https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>

1.3 DATAS E HORÁRIOS

1.3.1 Início para cadastramento das propostas: **06/02/2024 às 11h00.**

1.3.2 Término do cadastramento das propostas: **20/02/2024 às 09h50**

1.3.3 Abertura da sessão: **20/02/2024 às 10h00.**

1.3.4 Início da fase de lances: **20/02/2024 às 10h00.**

1.3.5 Os horários estabelecidos neste Edital correspondem ao horário de Brasília.

1.3.6 As Licitantes poderão inserir ou substituir propostas no Sistema Eletrônico até a data e horário estabelecido no subitem 1.3.2. **Após a abertura da sessão, não será admitido o envio/substituição de propostas comerciais.**

2 – DO FUNDAMENTO LEGAL, TIPO DE LICITAÇÃO E REGIME DE CONTRATAÇÃO

2.1 O presente Pregão reger-se-á pelas normas e procedimentos do Regulamento de Licitações e Contratos do Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, aprovado pela Resolução nº 01/2024, disponível no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo ((<https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>)) e por este Edital.

2.1.1 Modalidade de licitação: **Pregão.**

2.1.2 Tipo de licitação: **Menor Preço Global.**

3 – DA PARTICIPAÇÃO

3.1 Respeitadas as demais condições legais e as constantes deste Edital, poderão participar deste Pregão, como também firmar o contrato dele decorrente com o Senac, pessoas jurídicas que satisfizerem plenamente todos os termos e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

3.1.1 Somente poderão participar desta licitação as **empresas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto do presente Pregão.**

3.1.2 A participação na presente Licitação implica na aceitação integral e incondicional de todos os termos e condições constantes neste Edital e todos os seus anexos.

3.1.3 É vedado a qualquer pessoa física ou jurídica representar mais de uma Licitante na presente licitação.

3.2 Não poderão participar do presente Pregão as empresas:

- a) Suspensas de licitar ou contratar com o Senac;
- b) Em processo de falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, em dissolução ou liquidação;
- c) Consorciadas;
- d) Que tenham em sua composição societária participação comum;
- e) Que detenham um mesmo representante em comum.

3.2.1 A participação de empresas que estejam em recuperação judicial somente será permitida se amparada em certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório e desde que observadas as demais condições de habilitação.

3.3 Será **excluída sumariamente da licitação** a Licitante que estiver incurso em qualquer uma das vedações acima dispostas, **não cabendo interposição de recurso.**

3.4 A Licitante declara que leu e concorda com todos os termos do Código de Ética e Conduta Profissional do Senac São Paulo, disponível no http://sisnormas.sp.senac.br/sisnormas/downloads/codigo_de_etica_e_conduta_profissional_do_senac, e compromete-se a observá-lo e a cumpri-lo integralmente.

4 – DO ACESSO AO PORTAL DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES DO SENAC SÃO PAULO

4.1 Para participar do presente Pregão eletrônico, os interessados deverão acessar o Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx> para realizar o seu registro ou atualização cadastral, sendo, no mínimo, tipo **Básico**, com login e senha de acesso.

4.2 O uso da senha de acesso pelo interessado é de sua exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação, não cabendo ao Senac responsabilidade por eventuais danos decorrentes do seu uso indevido, ainda

que por terceiros.

4.3 Para participação, o registro ou atualização cadastral deverá ser realizado pelo interessado com antecedência e estar homologado pelo Senac até a data estabelecida no subitem 1.3.1.

4.4 O cadastro do interessado junto ao Sistema Eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de sua capacidade técnica e jurídica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

5 – DOS ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS

5.1 Os interessados poderão encaminhar solicitação de esclarecimentos, por escrito, até às **23h59 do dia 14/02/2024**, por meio do Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>, na aba "Mural", no campo "ESCLARECIMENTOS".

5.1.1 Os esclarecimentos de dúvidas registrados no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo deverão ser exclusivamente para questões relativas à presente licitação.

5.1.2 Não serão reconhecidas dúvidas encaminhadas por outro meio que não seja o Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo.

5.2 As questões formuladas serão respondidas, por escrito, a todos os interessados, até o dia **16/02/2024**, por meio do Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>, na aba "Mural", no campo "ESCLARECIMENTOS". Não serão fornecidos esclarecimentos verbais por funcionários do Senac em quaisquer fases da presente licitação.

5.3 Os pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos na licitação.

5.4 Caso a resposta ao esclarecimento resulte em modificação do presente Edital, será providenciada nova divulgação na mesma forma de sua divulgação inicial, além do cumprimento dos mesmos prazos dos atos e procedimentos originais, exceto quando a alteração não comprometer a formulação das propostas.

5.5 Os esclarecimentos formulados, bem como suas respostas, passarão a integrar o presente Edital, independentemente de sua transcrição.

5.6 Não sendo formuladas solicitações de esclarecimentos e/ou informações até a data estabelecida no subitem 5.1 anterior, ocorrerá a preclusão do direito de apresentar quaisquer questionamentos ao presente Edital, suas cláusulas e anexos.

5.7 É de responsabilidade do interessado e de cada Licitante o acompanhamento de todas as informações no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>, durante todo o processo licitatório, ficando desonerado o Senac da obrigação de prestar informação por qualquer outro meio de comunicação.

6 – DO ENVIO DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS

6.1 Nos termos do subitem 1.3.1, a Licitante deverá preencher sua proposta exclusivamente no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>, em conformidade com as exigências deste Edital.

6.2 As Licitantes poderão inserir ou substituir propostas no Sistema Eletrônico até a data e horário estabelecido no subitem 1.3.2.

6.3 Nos preços deverão estar inclusos, além das taxas, impostos e encargos, os valores pertinentes a todas as despesas e demais custos que possam influir direta ou indiretamente na prestação de serviços, objeto da presente licitação.

6.4 O valor proposto para a prestação dos serviços será de exclusiva e total responsabilidade da Licitante, sendo considerado como justo e suficiente para a contratação oriunda da presente licitação.

6.5 A proposta terá prazo de validade de, **no mínimo, 90 (noventa) dias**, contados da data de estabelecimento do valor final negociado.

6.6 A elaboração da proposta é de inteira responsabilidade da Licitante não lhe cabendo desistência.

7 – DA ANÁLISE DA CONFORMIDADE E ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS

7.1 Após a abertura da sessão, na data e horário previstos neste Edital, a Comissão Permanente de Licitação, em sessão privativa, realizará a análise prévia da conformidade e aceitabilidade das propostas comerciais anexadas no Sistema Eletrônico nos termos do subitem 1.3.1

7.1.1 Em todas as operações matemáticas para compor o preço da proposta comercial ou qualquer outro tipo de cálculo que se fizer necessário na presente licitação, deverá, obrigatoriamente, ser adotada duas casas decimais, para fins de arredondamento.

7.2 Após a verificação da conformidade e aceitabilidade das propostas, a Comissão Permanente de Licitação desclassificará aquela que:

7.2.1 Apresentar objeto em desconformidade com o presente Edital;

7.2.2 Apresentar proposta com quantidades e/ou especificações diferentes/alteradas das estabelecidas no **Termo de Referência (Anexo I)**;

7.2.3 Com preços manifestamente inexequíveis.

7.3 Concluída a verificação da conformidade e aceitabilidade das propostas, uma nova grade ordenatória será divulgada pelo Sistema Eletrônico contendo a relação das propostas classificadas e das desclassificadas.

7.4 A Licitante **desclassificada** poderá, no prazo máximo de **3 (três) minutos** a contar do momento da divulgação, solicitar pedido de reconsideração da decisão, por meio do Sistema Eletrônico, acompanhado da justificativa de suas razões.

7.4.1 A Comissão Permanente de Licitação analisará o pedido de reconsideração, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no Sistema Eletrônico, para acompanhamento em tempo real pelas Licitantes.

7.4.2 Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para continuidade.

7.5 Da decisão da Comissão Permanente de Licitação relativa ao pedido de reconsideração, não caberá recurso.

8 – DA FASE DE LANCES E NEGOCIAÇÃO

8.1 A partir da data e horário estabelecidos neste Edital, iniciar-se-á a fase de lances, onde as Licitantes das propostas classificadas poderão oferecer lances sem restrições de quantidade ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado.

8.1.1 A formulação de lances será efetuada, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico e em campo específico, sendo que os valores lançados via “chat” serão desconsiderados.

8.2 A etapa de lances terá a duração de até 30 (trinta) minutos.

8.3 O Pregoeiro, objetivando à otimização da fase de lances, poderá estabelecer a cada rodada, o valor mínimo entre os lances.

8.4 Todos os lances oferecidos serão registrados pelo Sistema Eletrônico, que indicará o lance de menor valor para acompanhamento em tempo real pelas Licitantes.

8.5 O Sistema Eletrônico não identificará os autores dos lances aos demais participantes durante o transcurso da sessão.

8.6 A Licitante poderá ofertar novo lance, desde que inferior ao último por ela ofertado e registrado no Sistema Eletrônico.

8.7 A Comissão Permanente de Licitação poderá, durante a disputa, como medida excepcional, excluir o lance que possa comprometer, restringir ou frustrar o caráter competitivo do processo licitatório, mediante comunicação eletrônica automática via Sistema Eletrônico.

8.8 Na hipótese de haver lances iguais, prevalecerá como de menor valor o lance que tiver sido primeiramente registrado.

8.9 Por iniciativa do Pregoeiro, o Sistema Eletrônico emitirá aviso do início do

prazo aleatório, **que poderá durar de 1 (um) segundo a 30 (trinta) minutos** para o encerramento da fase de lances, findo o qual estará automaticamente encerrada a recepção de lances.

8.10 Encerrada a etapa de lances, o Sistema Eletrônico divulgará a nova grade ordenatória, contendo a classificação final, em ordem crescente de valores. Para essa classificação será considerado o último preço admitido de cada Licitante.

8.11 Após o encerramento da etapa de lances, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo Sistema Eletrônico, contraproposta à Licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida uma melhor proposta, observando o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital.

8.12 A negociação será realizada por meio do Sistema Eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais Licitantes.

8.13 O critério de aceitabilidade dos preços ofertados será o de compatibilidade com os preços dos insumos e salários praticados no mercado, coerentes com a execução do objeto ora licitado, acrescidos dos respectivos encargos sociais e benefícios e despesas indiretas (BDI).

8.14 O Pregoeiro poderá, a qualquer momento, solicitar às Licitantes a composição de preços unitários de serviços e/ou de materiais/equipamentos, bem como os demais esclarecimentos que julgar necessário para comprovação da exequibilidade dos preços apresentados, sob pena de desclassificação.

8.15 Encerrada a fase de lances e após a negociação, se houver, o Pregoeiro solicitará à empresa classificada em primeiro lugar o envio da Planilha de Composição de Preços da Proposta Comercial atualizada (**Anexo II**) pelo Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>, que deverá ser encaminhada no prazo por ele estabelecido, contendo o carimbo do CNPJ, nome e CPF do representante legal e sua assinatura, para análise e aprovação.

8.15.1 Caso não seja apresentada a Planilha solicitada, a Comissão Permanente de Licitação poderá convocar o segundo menor lance e, se necessário, observada a ordem crescente de preço, as Licitantes dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade estabelecido no Edital.

9 – DA DESCONEXÃO COM O SISTEMA ELETRÔNICO

9.1 Caberá à Licitante permanecer conectada ao Sistema Eletrônico para o acompanhamento das operações durante a sessão do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Sistema Eletrônico ou de sua desconexão.

9.2 A desconexão do Sistema Eletrônico com o Pregoeiro, durante a sessão, implicará as seguintes questões:

a) fora da etapa de lances, a sua suspensão e o seu reinício, desde o ponto em que a sessão foi interrompida. Neste caso, se a desconexão persistir por tempo **superior a 15 (quinze) minutos**, a sessão será suspensa e retomada somente após comunicação expressa às Licitantes de nova data e horário para a sua continuidade;

b) Ocorrendo a desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, mas o Sistema Eletrônico permanecer acessível às Licitantes, os lances continuarão sendo recebidos sem prejuízo dos atos realizados;

c) Quando a desconexão citada na letra "b" persistir por tempo **superior a 10 (dez) minutos**, a sessão poderá ser suspensa e retomada somente após a comunicação expressa do Pregoeiro às Licitantes.

9.3 A desconexão do Sistema Eletrônico com qualquer Licitante não prejudicará a conclusão válida da sessão ou da licitação.

10 – DA ANÁLISE E JULGAMENTO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

10.1 O Pregoeiro determinará à Licitante classificada em primeiro lugar para, **em até 2 (duas) horas**, proceder à atualização no Cadastro de Fornecedores no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>.

10.1.1 A Licitante deverá, caso ainda não tenha feito, realizar o cadastro do tipo "**Completo**" no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>.

10.2 **O Pregoeiro, no mesmo prazo estabelecido no subitem 10.1, determinará à Licitante classificada em primeiro lugar, quando exigido, anexar os documentos de Qualificação Técnica e Econômico-Financeira na fase de habilitação no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo, nos termos do item 12.**

10.3 Caso a Licitante possua o registro cadastral atualizado e as exigências atendidas, sua habilitação será reconhecida.

10.4 Será **inabilitada** a Licitante que deixar de apresentar ou apresentar em desacordo qualquer um dos documentos exigidos no **item 11** deste Edital, ou, quando for o caso, estar com seu respectivo **registro cadastral desatualizado e não atualizá-lo no prazo concedido pela Comissão Permanente de Licitação.**

10.4.1 Na hipótese de inabilitação, caberá à Comissão Permanente de Licitação autorizar o Pregoeiro a convocar a Licitante do segundo menor lance e, se necessário, observada a ordem crescente de preço, as Licitantes dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade estabelecido neste Edital.

10.4.2 O Pregoeiro poderá adotar os mesmos critérios de negociação descritos no **item 8.**

10.5 Declarada a Licitante vencedora pela Comissão Permanente de Licitação, o Pregoeiro consignará esta decisão e os eventos ocorridos em ata.

10.6 Da decisão que declarar a Licitante vencedora, caberá recurso nos termos do **item 14.**

11 – DA HABILITAÇÃO COM REGISTRO CADASTRAL

11.1 A Licitante que estiver com o registro cadastral atualizado no Cadastro de Fornecedores do Senac São Paulo estará dispensada da apresentação dos documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal, ficando obrigatória a apresentação dos demais documentos **exigidos no item 12.**

11.1.1 A Licitante que estiver com o registro cadastral

desatualizado poderá proceder à respectiva atualização acessando o Cadastro de Fornecedores no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>, até a data de abertura.

11.2 Quaisquer informações ou dúvidas inerentes ao registro cadastral deverão ser encaminhadas nos termos do **subitem 5.1**.

11.3 Caso a Licitante não utilize as hipóteses do registro cadastral, deverá cumprir todas as exigências previstas no **item 12** (Documentos de Habilitação).

12 - DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

12.1 Os documentos de habilitação, observadas as disposições constantes nos **itens 10 e 11**, deverão ser relativos à **matriz (sede) da Licitante**, conforme estabelecido no **subitem 10.1** e a seguir relacionados:

12.1.1 - HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) Ato constitutivo da sociedade, em conformidade com a legislação vigente (Estatuto, Contrato Social ou outro pertinente à constituição da empresa), acompanhado de todas as suas alterações, quando houver, ou a última alteração consolidada, devidamente registradas, acompanhadas, quando aplicável, dos respectivos documentos de eleição de seus administradores.
- b) Prova de registro, no órgão competente, no caso de empresário individual;
- c) Ato de nomeações ou de eleição dos administradores, devidamente registrados no órgão competente, nas hipóteses de terem sido nomeados ou eleitos em separado, sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos na alínea "a".
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, bem como ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente quando a atividade assim o exigir.

12.1.2 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- a) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuídos da sede da pessoa jurídica ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa da pessoa física;

12.1.3 - REGULARIDADE FISCAL

- a) Prova de inscrição atualizada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda – CNPJ, com situação ativa, relativa à sede da Licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

- b) Prova de inscrição atualizada no Cadastro de Contribuinte Municipal – CCM ou Cadastro de Contribuinte Estadual – CCE, se houver, relativa à relativo ao domicílio ou sede da Licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

- b.1) As Licitantes que não estiverem sujeitas à inscrição na Secretaria da Fazenda do ente, referida no subitem anterior, deverão apresentar a respectiva certidão de não contribuinte ou a certidão negativa constante na alínea "c.2", expedida por órgão público competente;

- c) Prova de regularidade para com as fazendas federal, estadual e municipal do domicílio ou sede da Licitante, **na forma da lei**, por meio dos seguintes documentos:

- c.1) Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos relativa aos **Tributos Federais** e Dívida Ativa da União, previstas nas alíneas "a" a "d" do parágrafo único do artigo 11 da Lei 8.212 de 24 de julho de 1991, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil ou Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, nos termos da Portaria MF 358 de 05/09/2014;

- c.2) Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos relativa aos **Tributos Estaduais** com referência especificamente ao ICMS – Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços, expedida pela Fazenda Estadual, da sede da Licitante;

c.2.1) Em se tratando de sede no Estado de São Paulo, será aceita tanto a Certidão Negativa de Débitos Tributários da Dívida Ativa do Estado de São Paulo – CRDA, expedida pela Procuradoria Geral do Estado, quanto a Certidão Negativa de Débitos Tributários Não Inscritos na Dívida Ativa do Estado de São Paulo, expedida pela Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo;

c.3) Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos relativa aos **Tributos Municipais Mobiliários** com referência especificamente ao ISS – Imposto Sobre Serviços, expedida pela Secretaria da Fazenda Municipal;

d) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – CRF-FGTS relativo à sede da Licitante, expedida pela Caixa Econômica Federal.

12.1.4 Todos os documentos elencados acima, após solicitados pelo Pregoeiro, deverão **estar válidos na data da sua apresentação**. A validade corresponderá ao prazo fixado nas próprias certidões, quando houver. Caso estas não contenham expressamente o prazo de validade, o Senac convencionou o **prazo de 90 (noventa) dias corridos**, a contar da data de sua expedição, ressalvada a hipótese da Licitante comprovar que o documento tem prazo de validade inferior ou superior ao antes convencionado, mediante juntada de norma legal pertinente.

12.1.5 Os documentos obtidos por meio da INTERNET somente serão validados após consulta da respectiva veracidade nos sites oficiais.

14 – DOS RECURSOS

14.1 Divulgada a(s) vencedora(s) por decisão da Comissão Permanente de Licitação, a Licitante que dela discordar terá o prazo de **até 5 (cinco) minutos** para manifestar sua intenção de interpor recurso, em campo próprio do Sistema Eletrônico. A partir da aceitabilidade do recurso, a Licitante terá o prazo de **2 (dois) dias úteis** para apresentação das razões da interposição do recurso também no Sistema Eletrônico.

14.2 Interposto o recurso nos termos do **subitem 14.1**, dele se dará ciência

às demais Licitantes pelo Sistema Eletrônico, que poderão no mesmo prazo apresentar suas contrarrazões no Sistema Eletrônico. **O recurso terá efeito suspensivo.**

14.3 A falta de manifestação imediata e motivada da Licitante, bem como a não apresentação de documentos comprobatórios que instruem o recurso no prazo previsto no **subitem 14.1**, implicará a **renúncia do direito de recorrer.**

14.4 Na contagem dos prazos estabelecidos nos **subitens 14.1 e 14.2** excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos aqui referidos, em dia de funcionamento da Sede da Administração Regional do Senac São Paulo, localizada na Rua Dr. Vila Nova, 228, 7º andar, bairro Vila Buarque, São Paulo/SP.

14.5 O recurso interposto em desacordo com as condições estabelecidas neste Edital não será conhecido.

14.6 O acolhimento do recurso pela autoridade competente somente invalidará os atos insuscetíveis de aproveitamento.

15 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1 Para dirimir dúvidas suscitadas no exame dos documentos de habilitação e/ou da proposta comercial, a Comissão Permanente de Licitação, em qualquer fase da licitação, poderá, a seu critério exclusivo, realizar diligências junto às Licitantes e/ou terceiros solicitando esclarecimentos e/ou comprovação a respeito da veracidade de informações e/ou dos documentos apresentados.

15.2 A Comissão Permanente de Licitação poderá, ainda, a seu critério, solicitar que qualquer Licitante supra ou saneie eventuais omissões ou falhas relativas no cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos neste Edital, mediante a apresentação de documentos, desde que os envie no curso da própria sessão **no prazo previamente estipulado.**

15.3 Com o objetivo de dirimir dúvidas suscitadas no exame dos documentos de habilitação e/ou da proposta comercial e/ou sanear eventuais omissões ou falhas relativas no cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos neste Edital, o Senac poderá consultar o seu Cadastro de Fornecedores.

15.4 Sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização,

judicial ou extrajudicial, nos termos do artigo 62 da Resolução nº 01/2024, de 29/09/2022, esta licitação poderá ser:

- a) Ser cancelada, parcial ou totalmente, antes da assinatura do contrato ou documento equivalente;
- b) Ter adiada a sua abertura; ou
- c) Ter alterado o seu Edital, com a fixação de novo prazo para realização da Licitação;

15.4.1 Nas hipóteses mencionadas nas alíneas "b" e "c" do subitem 14.5 acima, o Senac divulgará a nova data de abertura ou as alterações efetuadas, disponibilizando o novo Edital no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>.

15.5 A(s) Licitantes(s) declarada(s) vencedora(s) será(ão) convocada(s) para assinar o contrato ou documento equivalente no prazo indicado no respectivo documento de convocação oportunamente emitido pelo Senac.

15.5.1 O prazo para comparecimento, de que trata o subitem 15.5 acima, dar-se-á a critério exclusivo do Senac, conforme sua necessidade, sendo que poderá ocorrer de forma imediata.

15.5.2 Após convocada(s), a(s) Licitantes(s) vencedora(s) deverá(ão) informar o(s) nome(s) de seu(s) representante(s) com poderes para representação e assinatura, e, no caso desta ser realizada por procuradores, deverá(ão) apresentar procuração com poderes expressos.

15.6 Sem prejuízo do disposto no subitem 15.5, a(s) Licitante(s) declarada(s) vencedora(s) concorda(m), desde já, como válida qualquer forma de comprovação de anuência ao Edital em formato eletrônico e de formalização do contrato, ainda que não se utilize de certificado digital emitido no padrão ICP-Brasil, nos termos da legislação aplicável, considerando, para todos os efeitos, a data da última assinatura como a data de sua formalização jurídica.

15.7 Caso a(s) Licitante(s) declarada(s) vencedora(s) da licitação opte(m) em fornecer os materiais/ equipamentos ou prestar os serviços

objeto da presente licitação **por meio de estabelecimento filial**, deverá(ão) realizar o cadastro ou atualização respectiva no Cadastro de Fornecedores no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>, apresentando os documentos atualizados elencados no subitem 12.1.2 em relação à filial eleita, bem como, documentos de qualificação técnica, quando houver, exceto aqueles que pela própria natureza ou por determinação legal, forem comprovadamente emitidos apenas em favor do estabelecimento matriz ou cuja validade abranja todos os estabelecimentos da empresa, no prazo de até 2 (dois) dias úteis a contar da data de solicitação do Senac.

15.7.1 Se a(s) Licitante(s) vencedora(s) não apresentar(em) a documentação exigida no subitem anterior, o faturamento deverá ser realizado por meio de sua sede.

15.8 A(s) Licitante(s) vencedora(s) deverá(ão) manter as condições que propiciaram a sua habilitação e qualificação, facultando-se ao Senac, a seu exclusivo critério, realizar diligência no endereço apresentado pela(s) vencedora(s), para comprovação de todas as exigências descritas no Edital, bem como exigir a renovação cadastral, no ato da assinatura do(s) instrumento(s) do(s) contrato(s), no todo ou em parte, dos documentos de habilitação e qualificação.

15.9 Todas as informações da presente licitação, tais como esclarecimentos de dúvidas, erratas, julgamentos, recursos, resultados e homologação, dentre outras, estarão disponíveis no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>, sendo de responsabilidade de cada Licitante o devido acompanhamento e os atos praticados.

15.10 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da Licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação ou a exata compreensão da sua proposta.

15.11 O Senac poderá exigir a prestação de garantia contratual e, conforme o caso, de garantia adicional, nos termos que vierem a ser estabelecidos no Contrato.

15.12 A definição das marcas **SYMANTEC e VERITAS** está amparada em situação prevista no artigo 25º, Parágrafo 1º da Resolução 01/2024 (Regulamento de Licitações e Contratações do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Departamento Regional do Estado de São Paulo), ou seja, “Na definição do objeto não será admitida indicação de características e especificações exclusivas ou marcas, salvo se justificada e ratificada pela autoridade competente”.

16 – DAS PENALIDADES

16.1 Caracterizar-se-á o descumprimento total das obrigações assumidas, a recusa pela(s) Licitante(s) declarada(s) vencedora(s) da licitação em assinar o contrato ou documento equivalente correspondente, no prazo determinado na Carta de Convocação emitida pelo Senac (conforme subitem 15.5 supra), bem como a recusa em atender qualquer outra exigência prevista neste Edital, ensejando a imposição das seguintes penalidades, inclusive de forma cumulativa, a critério do Senac:

- a) perda do direito à contratação, facultando-se ao Senac adjudicar esta licitação com as Licitantes remanescentes, na ordem de classificação;
- b) suspensão da Licitante no Cadastro de Fornecedores e dos direitos de licitar e contratar com o Senac pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
- c) perda de eventual garantia de proposta oferecida; e/ou
- d) multa de 10% (dez por cento) do preço total da proposta comercial apresentada na homologação.

16.1.1 Serão, ainda, aplicadas as penalidades supramencionadas caso seja constatado, a qualquer tempo, que houve adulteração dos documentos de habilitação; apresentação de declarações com conteúdo comprovadamente inverídico ou superveniente conhecimento de fatos que comprovadamente afetem a capacidade financeira, técnica ou comercial da(s) Licitante(s) vencedora(s), sem que caiba à(s) Licitante(s) qualquer direito a reclamação, indenização ou ressarcimento de qualquer natureza.

17 – DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

17.1 O Senac tem compromisso com a privacidade e a proteção de dados pessoais de seus alunos, colaboradores, fornecedores, 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:

- a) Cumprir as obrigações estabelecidas pela LGPD, tratando sempre o mínimo de dados pessoais necessários para atingir as finalidades deste Edital;
- b) Adotar medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais;
- c) 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;
- d) 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
- e) Disponibilizar avisos de privacidade para ampliar a transparência e confiabilidade acerca do tratamento de dados pessoais realizado.

17.2 Ao participar do processo licitatório objeto deste Edital, a 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. A 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.

17.3 A 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 pessoais 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.

17.4 A 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.

17.5 Em caso de dúvidas acerca do tratamento de dados pessoais e/ou para exercer os direitos previstos na LGPD, como de acesso, retificação e exclusão, o titular de dados pessoais e/ou seu representante poderão entrar em contato com o encarregado de proteção de dados do Senac em <https://www.sp.senac.br/fale-com-a-gente/privacidade-de-dados>.

18 – DA LEI ANTICORRUPÇÃO

18.1 A Licitante deverá atender às disposições contidas na Lei nº 12.846/2013 – Lei Anticorrupção, motivo pelo qual durante todo o período de vigência do Contrato, conduzirá suas práticas comerciais de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis, não podendo dar, oferecer, pagar, prometer pagar ou autorizar o pagamento, direta e indiretamente, de qualquer valor, a quem quer que seja, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios, e que violem o estabelecido na Lei Anticorrupção.

19 – DOS ANEXOS QUE INTEGRAM O PRESENTE EDITAL

19.1 Termo de Referência;

19.2 Modelo de Proposta Comercial.

São Paulo, 06 de fevereiro de 2024.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac

Administração Regional no Estado de São Paulo

Gerência de Materiais e Serviços

ANEXO I

PE Nº 0002-01/2024

TERMO DE REFERÊNCIA

Serviços de Suporte Premium para o ambiente Broadcom/Symantec com Gerente de Relacionamento de Segurança e Consultor Técnico Dedicado.

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

Considerando o seguinte cenário e sites:

ESTADO	SOC	Suporte Premium	QTDE SESC
AC	1	1	150
AL			300
AM			200
AP			398
ES			1.289
MA			230
DF			2.000
RN			60
RR			90
SC			80
SP			22.130
RO			150
TO			150
TOTAL	1	1	27.227

Suporte Premium

Escopo de trabalho do Gerente de Relacionamento – Regime Híbrido – Departamentos Senac relacionados.

O Profissional, tem como objetivo trazer à contratante, uma visão estratégica no serviço de pós-venda das soluções Symantec (Broadcom), com o fornecimento de uma operação de especialistas de segurança no apoio e disponibilidade das atividades listadas abaixo, dentre elas, segurança das informações e a conformidade com as normas e políticas estabelecidas. Maiores detalhes sobre as atribuições e suas características, listadas a seguir:

- Compreender as necessidades e expectativas dos clientes internos e externos em relação à segurança da informação, bem como os riscos e ameaças envolvidos.
- Definir, implementar e monitorar os planos de ação para mitigar os riscos e garantir a segurança dos dados, sistemas e infraestrutura de TI relacionado à solução Broadcom/Symantec.
- Estabelecer e manter uma comunicação efetiva com as áreas de negócio, TI e segurança, buscando alinhar as estratégias, objetivos e prioridades.
- Promover a conscientização e a educação sobre a importância da segurança da informação, disseminando as boas práticas e orientando os usuários sobre o uso adequado dos recursos de TI.
- Avaliar e recomendar soluções de segurança adequadas às necessidades da organização, considerando os aspectos técnicos e legais.
- Gerenciar os incidentes de segurança, coordenando as equipes envolvidas, reportando os resultados e providenciando as medidas corretivas e preventivas.
- Acompanhar as tendências e as novidades em segurança da informação, buscando atualizar seus conhecimentos e identificar oportunidades de melhoria relacionado à solução Broadcom/Symantec com um perfil “advisor”.
- É o ponto único de contato para escalções com disponibilidade 24x7, para casos de severidade 1,

envolvendo a operação de especialistas para uma análise troubleshooting aprofundado;

- Fará apresentações de Reports Técnicos, Reuniões Periódicas e Workshops;
- Desenvolverá a entrega de Relatórios (detalhados abaixo);

Disponibilidade – O Gerente de Relacionamento poderá ser contatado através de seu telefone celular e e-mail que serão disponibilizados aos clientes em seu primeiro contato, denominado no Suporte Premium de Reunião de Kick-off. Ele estará disponível 24x7 para incidentes Severidade 1, garantindo o engajamento e orquestração da operação de especialistas de segurança da Contratada. Atuará de forma híbrida e quando necessário as agendas presenciais ocorrerão na regional Senac SP - Sede

Gestão de casos de suporte técnico – O Gerente de Relacionamento será sempre acionado de forma automática, através de uma ligação ou um e-mail informando que a contratante realizou a abertura de um chamado de severidade crítica. Ele deverá atuar para que o atendimento esteja dentro dos SLAs acordados, quando necessário a orquestração de “War Room” para troubleshooting e identificação da causa raiz do problema.

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

Visão Global de Proteção - O Gerente de Relacionamento, deverá realizar o Protection Overview da solução do SESC através dos especialistas que compõem essa operação. Esse relatório é baseado nas melhores práticas do fabricante, um Health Check da ferramenta dentro do ambiente da contratante.

Escalação de casos de suporte - O Gerente de Relacionamento deverá possuir recursos e contatos internos para acionamento, se for notado que o caso de suporte não está evoluindo para um cenário de resolução no tempo que atenda os acordos de SLA. A escalação dos casos será

julgada pelo profissional em conjunto com sua liderança para que se garanta que todos os passos solicitados por nossos times técnicos foram seguidos, mas sem efeitos necessários para um cenário resolutivo.

Escopo de Trabalho do Consultor Técnico Dedicado Presencial – Regional Senac SP

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

Escopo de Atividades

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

- Apoio ao processo de Troubleshooting do Suporte Técnico Broadcom Symantec;
- 8x5, durante o horário comercial;
- Fora do horário comercial (somente chamados de Severidade 1);
- Apoio com dúvidas em geral e HOWTOs;
- Atividades Proativas:
 - Architecture Design & Review: Desenho e revisão de arquitetura (PréProjeto & Pós-Projeto);
 - Upgrade Assistance: atualização da solução para versões mais recentes;
 - Maturity Assessment: Recomendação de melhores práticas da solução (Processos e Configurações);
 - ToI (Transfer of Information): Transferência de conhecimento da solução com base em Hands-On & Workshops;
 - Health-Check: avaliação da saúde e capacidade do ambiente;
 - Proof of Concept: elaboração de provas de conceito e apoio ao processo de homologação de pilotos;
 - Deployment Assistance: apoio no processo de instalação de um novo ambiente;
 - Integration Assistance: apoio na integração de pr

- odutos Symantec/Broadcom;
- Product Policy Advisory: apoio ao processo de elaboração de políticas;
- Security Program Review: avaliação do nível de proteção da Segurança da Informação (agnóstico);
- Relatório Mensal de Incidentes e Atividades Proativas;

Premissas

- A Contratante deverá acompanhar a atividade integralmente para fornecimento de informações pertinentes ao mesmo;
- A Contratada deverá fornecer e relacionar os incidentes através de uma solução Centralizadora de logs (sem ônus para a Contratante);
- A Contratante deverá prover todo o recurso e acesso necessário que sejam imprescindíveis para a execução das atividades contempladas no escopo do serviço;
- Todo o hardware e software necessários para a conectividade/comunicação da solução SaaS - Broadcom/Symantec serão solicitados à contratante previamente conforme o dimensionamento inicial para suportar as estações/servidores com o client endpoint.
- As atividades previstas para os temas: Suporte Premium para o ambiente Symantec: Consultor Técnico estão direcionadas para a regional Senac SP - Sede
- Todas as atividades que envolvam ações junto à estação de trabalho do usuário, são de responsabilidade da equipe de trabalho da contratante, restando a Contratada apenas a formulação de procedimentos operacionais;
- Para atividades que podem ser entregues remotamente, a Contratada fornecerá uma solução de sessão remota;
- É de responsabilidade da Contratante ter uma ferramenta ou utilizar um próprio método para realizar a distribuição de soluções de Endpoint (agentes), cabendo a Contratada, realizar o acompanhamento do processo e dos testes/homologação com o usuário final;

Horário de Trabalho

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

feira das 08h00min às 18h00min, exceto feriados) com uma hora de almoço.

As atividades definidas no escopo serão executadas remotamente em cada site ou presencialmente caso seja acordado, desde que, as atividades eventuais on-site (com exceção às relacionadas dos perfis direcionados à regional Senac SP – Sede), seu deslocamento para as demais regionais será custeado pela Contratante da respectiva regional solicitante.

Características do Suporte 24x7 – SOC -Time Remoto - Escopo do suporte

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

Neste documento, estão sendo considerados cobertos pelo suporte os produtos abaixo:

- Symantec Endpoint Security Complete (SESC);

Metodologia de Atendimento

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

- Equipe Blueteam / monitoração ativa composta de mínimo 6 pessoas compondo a equipe, com perfis multidisciplinares, como:
 - Analista de vulnerabilidades;
 - Analista de monitoramento;
 - Analista de resposta a incidentes;

Equipe de atendimento Atendimento Eletrônico – E-mail:

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

Atendimento Telefônico:

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

Acesso Remoto:

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

SLA – Service Level Agreement

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

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

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

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

Relatório Mensal

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

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

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

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

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

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

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

Workshop Trimestral

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

Modalidade de Suporte Reativo

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

Suporte Proativo

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

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

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

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

Treinamento Oficial

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

- Symantec/Broadcom (SESC, se disponível) para 2 pessoas;

Serviço de Consultoria Veritas

A Contratada deverá considerar os seguintes itens como parte integrante da entrega:

- BCS (BUSINESS CRITICAL SERVICES PREMIER);
- Netbackup upgrade services (1 inicial + 5 adicionais)

Prazo de l:

10 (dez) dias úteis e a entrega das licenças será através de e-mail.

Prazo para pagamento:

O Pagamento será efetuado **28 (vinte e oito)** dias após a entrega das licenças.

ANEXO II

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

ITEM A				
RENOVAÇÃO DAS LICENÇAS VERITAS				
Produto	Descrição	Qtde	Valor Unit.	Valor Total
10915 M3-23	ESS 12MO RNW FOR NBU PLAT BASE COMPLETE ED XPLAT 1 FRONT END TB ONPREM STD PERPETUAL LIC GOV	81	R\$	R\$
23369-M3-23	ESS 12MO RNW FOR NBU PLAT BASE COMPLETE ED WITH FLEXIBLE LIC XPLAT 1 FRONT END TB PLUS ONPREM STD PERPETUAL LIC GOV	24	R\$	R\$
10580-M0014	VERITAS CONSULTING SERVICES (BCS) + TREINAMENTO OFICIAL VERITAS PARA 4 PESSOAS	1	R\$	R\$
ITEM B				
SUBSCRIÇÃO DE LICENÇAS SYMANTEC (BROADCOM)				
SESC- SES-SUB	ENDPOINT SECURITY COMPLETE (INCLUDES NEW SES/SEP SUBSCRIPTION), HYBRID SUBSCRIPTION LICENSE WITH SUPPORT, PER DEVICE, 1Y	27.227	R\$	R\$
SKU	TREINAMENTO OFICIAL BROADCOM PARA 2 PESSOAS - SENAC SP	1	R\$	R\$
VALOR TOTAL ITENS A + B			R\$	

ITEM C				
SUPOORTE PREMIUM: GERENTE DE RELACIONAMENTO E CONSULTOR TÉCNICO DEDICADO - RENOVAÇÃO SP				
Produto	Descrição	Qtde	Valor Unit.	Valor Total
SOW	SUPOORTE PREMIUM PARA O AMBIENTE SYMANTEC: GERENTE DE RELACIONAMENTO - DEPARTAMENTOS REGIONAIS DO SENAC RELACIONADOS NO "ITEM B" E CONSULTOR TÉCNICO - SENAC SP	1	R\$	R\$
SOW	SERVIÇO DE MONITORAMENTO PRO ATIVO NOS DEPARTAMENTOS REGIONAIS DO SENAC RELACIONADOS NO "ITEM A - DEPARTAMENTOS REGIONAIS SENAC", CONFORME DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS NO "ITEM B - DESCRIÇÃO PROPOSTA DE SERVIÇO	1	R\$	R\$
VALOR TOTAL ITEM C			R\$	
VALOR TOTAL ITENS A + B + C			R\$	