

SCL/454/2021

São Paulo, 14 de julho de 2021

ESCLARECIMENTO

Ref.: Pregão Eletrônico nº 106/2021

Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados de forma a sustentar os serviços de TI e atender às demandas tecnológicas nos ambientes operacionais que integram a solução MASTERSAF do SESI-SP e SENAI-SP

1) PERGUNTA

Conforme cláusula 2.2.3.1.11.1 do edital, para as Ordens de Serviços emitidas serão consideradas 1,6 horas de trabalho por UHT, arredondado para cima. Poderia por favor demonstrar um exemplo de cálculo utilizando a conversão.

RESPOSTA

A conversão de horas trabalhadas para UHTs será utilizada para conversão do esforço calculado em horas dentro da Ordem de Serviço, solicitada pelas Contratantes, para apuração do número de UHTs para realização do pagamento.

Podemos citar como exemplo duas situações:

- 1) Ordem de Serviço estimada em 100 horas para sua realização, o número de horas será convertido para 62,5 UHTs.
- 2) Ordem de Serviço estimada em 82,5 horas para sua realização, o número de horas será convertido para 51,56, arredondado para 51,6 UHTs.

A quantidade de UHTs apuradas será utilizada para pagamento.

Serviço Social da Indústria (SESI)
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI)
Supervisão de Compras e Licitações – SCL

EDITAL

PREGÃO (Eletrônico)

N.º 106/2021

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS
ESPECIALIZADOS DE FORMA A
SUSTENTAR OS SERVIÇOS DE TI E
ATENDER ÀS DEMANDAS
TECNOLÓGICAS NOS AMBIENTES
OPERACIONAIS QUE INTEGRAM A
SOLUÇÃO MASTERSAF DO SESI-SP E
SENAI-SP

NORMAS ESPECÍFICAS



Edital do Pregão Eletrônico n.º 106/2021

Normas Específicas

1. Preliminares

1.1. A presente licitação, na modalidade Pregão (Eletrônico), tipo menor preço, será regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi e do SENAI, Entidades de Direito Privado, e por estas Normas Específicas.

1.2. O presente Edital e seus anexos, contendo todos os documentos, dados e informações necessários à elaboração da proposta poderão ser obtidos na Supervisão de Compras e Licitações - SCL, situada na Avenida Paulista, 1313, 2º andar, Bela Vista, São Paulo, SP, bem como no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br, onde se encontra o *link* para o Sistema de Pregão Eletrônico, no qual ocorrerá a sessão pública, realizada por meio da *Internet*.

1.3. As regras e condições do presente Pregão Eletrônico estão devidamente explicitadas nestas Normas Específicas e nos seguintes anexos que integram este Edital:

Anexo A	Modelo de Declaração sobre Emprego de Menor e outras informações	Anexo I – Termo de Confidencialidade
Anexo B	Memorial Descritivo	Anexo II – Plataforma Tecnológica do Ambiente Anexo III – Serviços de Gestão Fiscal
Anexo C	Modelo de Proposta Comercial	
Anexo D	Minuta de Contrato	

1.4. Definições. Para fins desta licitação, consideram-se:

SESI:

Serviço Social da Indústria (SESI), Departamento Regional de São Paulo.

SENAI:

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), Departamento Regional de São Paulo.

Superintendente:

Autoridade no âmbito do Sesi.

Diretor Regional:

Autoridade no âmbito do SENAI.

Comissão de Licitação:

Comissão formada por 3 membros, que analisará e dará parecer técnico-financeiro sobre as propostas e documentos apresentados, o qual será encaminhado para aprovação na forma regimental.

O Pregoeiro, formalmente designado, integrará a Comissão de Licitação. Proponente ou Licitante:

A empresa que apresentar proposta nesta licitação, previamente credenciada perante o provedor do sistema eletrônico.

2. Objeto e Condições de Participação

2.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos especializados de forma a sustentar os serviços de TI e atender às demandas tecnológicas nos ambientes operacionais que integram a solução Mastersaf do SESI-SP e SENAI-SP, conforme Memorial Descritivo (Anexo B).

2.2. Poderão participar desta licitação empresas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da presente licitação.

2.3. Não serão admitidas empresas:

- a) reunidas sob regime de Consórcio;
- b) que possuam em seu quadro societário dirigente ou empregado do SESI e SENAI;
- c) sejam familiares, cônjuge ou companheiro de empregados do SESI ou do SENAI. Consideram-se familiares os parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- d) suspensas temporariamente do direito de licitar ou contratar com o SESI-SP ou SENAISP;
- e) relacionadas no banco de informações mantido pela Controladoria Geral da União como inidôneo para participar de licitações ou de contratar com a Administração Pública (tipo de sanção: Inidoneidade – Lei Orgânica TCU, site para consulta: <http://www.portaltransparencia.gov.br/ceis/Consulta.seam>);
- f) estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- g) que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concursos de credores, insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;
 - g.1) as sociedades que se encontram em recuperação judicial ou extrajudicial deverão apresentar certidão vigente emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório; e

2.4. Será garantido tratamento diferenciado e favorecido às microempresas e às empresas de pequeno porte, na forma dos artigos 42 e 43, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, este último com a redação dada pela Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014.

3. Das Instruções às Proponentes

- 3.1. As Propostas Comerciais serão recebidas por meio da *Internet*, no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br, “*Acesso Identificado*”, onde se encontra o *link* para o sistema de Pregão Eletrônico, sendo que a abertura das propostas e início da sessão pública de disputa de preços ocorrerão no dia e horário previsto no cronograma anexo.
- 3.1.1. Para todas as referências de tempo contidas neste Edital, será observado o horário de Brasília/DF.
- 3.2. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da internet, sendo conduzido pelo Pregoeiro que cuidará do seu processamento e julgamento.
- 3.2.1. Para simples acompanhamento da licitação, o interessado poderá acessar na *internet*, por meio do endereço www.licitacoes-e.com.br, onde se encontra o *link* para o sistema de Pregão Eletrônico.
- 3.3. Os documentos poderão ser apresentados em original, cópias autenticadas, cópias simples, publicações em órgão de imprensa oficial (com a devida identificação e data), inclusive aqueles emitidos pela Internet.
- 3.4. Os documentos deverão estar válidos na data de entrega.
- 3.5. A validade mínima das ofertas será de 90 (noventa) dias, contados da data de abertura da sessão pública.
- 3.5.1. Havendo recursos, o prazo de validade das propostas será suspenso, reiniciando-se a contagem a partir da divulgação do resultado da decisão.
- 3.6. A data base dos preços será a data de início da sessão pública.
- 3.7. Os preços cotados e os valores faturados, em moeda corrente nacional, deverão ser fixos e irrevogáveis, não sofrendo qualquer atualização monetária até o seu efetivo pagamento.
- 3.8. Nos preços propostos deverão estar inclusos todos os custos incidentes, tais como o IPI, ICMS, ISS e outros, quando for o caso.
- 3.9. Em caso de divergência entre os valores unitários e os totais, prevalecerão os primeiros, e se houver divergência entre os valores por extenso e seus correspondentes em algarismos, prevalecerão os valores por extenso.
- 3.10. Não serão aceitas opções para pagamento antecipado, sendo que as condições previstas estão definidas no item 12 deste Edital.
- 3.11. Pela elaboração da proposta a proponente não terá direito a auferir qualquer vantagem, remuneração ou indenização.

3.12. É facultado ao SESI-SP e ao SENAI-SP, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

3.12.1. As normas que disciplinam esta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados.

3.12.2. Se for comprovado o não atendimento aos requisitos desta licitação a proponente será inabilitada e/ou desclassificada, conforme o caso.

3.13. Decairá do direito de impugnar os termos deste Edital, a proponente que não o fizer até 2 (dois) dias úteis anteriores à abertura das propostas, por falhas ou irregularidades que o viciariam.

3.14. Na hipótese de inabilitação e/ou desclassificação de todas as proponentes, o SESI-SP e o SENAI-SP poderão fixar novo prazo para apresentação de documentação ou de outras propostas escoimadas das causas que implicaram na inabilitação ou desclassificação.

3.15. As condições estabelecidas neste Edital, no que se aplicar, farão parte do pedido correspondente, independentemente de transcrição em seu texto.

3.16. O SESI-SP e o SENAI-SP poderão por interesse próprio, devidamente justificado, cancelar a presente licitação, no seu todo ou em parte, inclusive por vício ou ilegalidade, de ofício ou mediante provocação, bem como adiá-la ou prorrogar o prazo para abertura das propostas, sem que caiba às proponentes qualquer direito a reclamação ou indenização.

3.17. Eventuais esclarecimentos e/ou alterações serão disponibilizados às empresas exclusivamente no site do Banco do Brasil no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br.

3.18. Do Credenciamento no Aplicativo Licitações

3.18.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, ambas intransferíveis, obtidas junto ao provedor do sistema eletrônico (agências do Banco do Brasil S/A).

3.18.2. As pessoas jurídicas ou firmas individuais deverão credenciar representantes, mediante a apresentação ao Banco do Brasil (agência de livre escolha do interessado) de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no sistema.

3.18.2.1. Em se tratando de sócio, proprietário ou dirigente da empresa proponente, deverá ser apresentada ao Banco do Brasil cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social e alterações, no qual estejam expressos os poderes para exercer direitos e assumir obrigações.

3.18.3. A chave de identificação e a senha terão validade de 1 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer Pregão Eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do SESI-SP e do SENAI-SP, devidamente justificada.

3.18.4. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Sesi-SP e ao SENAI-SP a responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.18.5. O credenciamento do fornecedor e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

3.19. Da Participação

3.19.1. A participação no certame se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observando as datas, prazos, horário limite e demais condições e especificações estabelecidos pelo instrumento convocatório.

3.19.1.1. A informação dos dados para acesso deve ser feita na página inicial do *site*, opção “Acesso Identificado”.

3.19.2. O encaminhamento da proposta por meio eletrônico pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação e classificação previstas neste Edital. O fornecedor será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

3.19.3. Eventuais esclarecimentos e/ou alterações serão disponibilizados às empresas exclusivamente no site do Banco do Brasil no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br.

3.19.3.1. Caberá à Proponente acompanhar eventuais alterações de datas/horários, esclarecimentos, erratas e outras comunicações, bem como as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4. Da Proposta no Sistema Eletrônico

4.1. Ao apresentar sua proposta por meio eletrônico, conforme o item 3.18., e ao formular lances, o licitante, concorda com as seguintes condições:

4.1.1. O objeto deverá atender a todas as especificações constantes deste Edital e anexo(s).

4.1.2. Preço total do serviço para o lote ofertado, conforme Modelo de Proposta Comercial (Anexo C), considerando os impostos diretos e indiretos, taxas, contribuições, fretes, seguros e quaisquer outras incidências fiscais e/ou tributárias e demais custos e despesas incidentes na prestação do serviço.

4.1.2.1. A Proponente deverá apresentar sua proposta de acordo com tabela abaixo, para a execução dos serviços de sustentação nos itens de serviço que são objeto do presente certame licitatório (manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico local/remoto e tratamento de projetos), na solução Mastersaf que opera no ambiente do Sesi-SP e SENAI-SP.

ITEM	Valor unitário	Qtde máxima anual	Valor máximo anual
Valor do atendimento técnico realizado pela equipe de suporte (item 2.2.1) para atendimento de chamados técnicos e acompanhamento do processo de Gestão Fiscal (conforme item 2.2.2. do Memorial Descritivo – Anexo B)	A	até 3.000 atendimentos	TA*
Valor da Unidade de Hora Técnica (UHT) para o desenvolvimento de manutenções evolutivas e implantação de novas funcionalidades no ambiente Mastersaf (item 2.2.3 do Memorial Descritivo – Anexo B).	B	até 2.000 UHTs	TB*
Valor do pacote de 40 horas técnicas úteis para o desenvolvimento de serviços de operação assistida/ suporte técnico presencial/local (itens 2.2.4 do Memorial Descritivo – Anexo B) nos módulos funcionais DW/DFe.	C	88 pacotes anuais	TC*
Valor do pacote de 40 horas técnicas úteis para o desenvolvimento de serviços de operação assistida/ suporte técnico presencial/local (itens 2.2.4 do Memorial Descritivo – Anexo B) com profissionais ABAP com experiência em melhorias SAP integrado com Mastersaf.	D	22 pacotes anuais	TD*
Valor Total Máximo Para 12 meses de Contrato			VTOTAL

* TA = valor de A * 3.000 / TB = valor de B * 2.000 / TC = valor de C * 88 / TD = valor de D * 22

4.1.2.2. Nos valores acima devem estar incluídos todos os recursos técnicos, materiais e humanos necessários para prestação dos serviços, com pleno atendimento dos requerimentos constantes do edital de licitação e seus anexos.

4.1.2.3. Será considerada vencedora a Proponente que apresentar a proposta de menor valor total para 12 meses de contrato (VTOTAL).

4.1.2.4. O SESI-SP e SENAI-SP poderão promover diligências visando avaliar a exequibilidade da proposta comercial, ocasião em que serão avaliados os preços apresentados pela Proponente, de sorte a mostrarem equivalência com aqueles praticados em outros contratos mantidos pela empresa com seus clientes, desde que mantidas as mesmas condições previstas neste edital. Da mesma forma, os valores apresentados serão aferidos para mostrarem se mantêm equivalência (redução de até 25%) com o valor estimado pelo SESI-SP e SENAI-SP em coleta preliminar de orçamentos para este processo licitatório.

4.1.2.4.1. Na hipótese dos valores apresentados pela Proponente serem considerados inexequíveis, a proposta técnica / comercial será desclassificada, passando a ser avaliada a segunda melhor proposta (igualmente depois de validados todos os documentos de qualificação técnica exigidos), e assim sucessivamente, quando será então declarada a proposta vencedora, atendidos todos os demais requerimentos estabelecidos ao longo deste edital de licitação e de seus anexos.

4.1.2.5. Como mencionado no edital de licitação e memorial descritivo, os volumes estimados para cada item de serviço representam uma expectativa de utilização dentro desse prazo, incluindo os novos módulos que poderão incorporar a relação de soluções, não

constituindo, todavia, demanda firme nesse período. Os números acima, portanto, representam a projeção máxima prevista para cada 12 meses de contrato, e subsequentes, não estando obrigados o SESI-SP e SENAI-SP à sua plena utilização.

4.1.2.6. Para registro da oferta no portal www.licitacoes-e.com.br, as proponentes deverão calcular o “**Valor Total da Proposta para 12 meses de contrato**”, conforme Modelo de Proposta Comercial (Anexo C) e lançar o valor resultante no portal www.licitacoes-e.com.br.

5. Da Abertura das Propostas

5.1. A partir do horário previsto no cronograma anexo a este Edital, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas.

6. Do Julgamento, da Fase de Lances e da Aceitação das Propostas

6.1. A critério da Comissão de Licitação, poderão ser relevados erros ou omissões formais, de que não resultem prejuízo para o entendimento das propostas.

6.2. Não serão consideradas as propostas:

- que apresentem preço global ou unitário simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, ainda que não se tenha estabelecido limite mínimo.

6.3. O julgamento desta licitação será feito pelo critério de “menor preço” por lote.

6.3.1. A composição dos lotes e os valores de redução entre os lances são:

LOTE	ITENS	REDUÇÃO MÍNIMA ENTRE OS LANCES SUBSEQUENTES DA MESMA PROPONENTE	REDUÇÃO MÍNIMA EM RELAÇÃO AO MELHOR LANCE
01	I	R\$ 8.000,00	R\$ 8.000,00
	II		
	III		
	IV		

6.4. Avaliação das Propostas

6.4.1. Todos os cálculos serão realizados com duas casas decimais, desprezando-se sempre a fração remanescente.

6.4.2. As propostas serão classificadas em ordem crescente.

6.4.3. A Comissão analisará as propostas de preços encaminhadas, desclassificando aquelas que não estiverem em consonância com o estabelecido pelo instrumento convocatório, cabendo ao pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

6.4.4. Da desclassificação das propostas de preço somente caberá pedido de reconsideração à própria Comissão, a ser apresentado exclusivamente por meio do sistema eletrônico, acompanhado da justificativa de suas razões, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos a contar do momento em que vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico.

6.4.5. A Comissão de Licitação decidirá no mesmo prazo, salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação, cabendo ao pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico, para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

6.4.6. Da decisão da Comissão de Licitação relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

6.4.7. A validade da licitação não ficará comprometida, se inviabilizada a fase de lances, em razão da apresentação e/ou classificação de apenas uma empresa.

6.4.8. A hipótese prevista no item 6.4.7, deverá, para ter validade, ser justificada pela Comissão de Licitação, inclusive quanto ao preço, a ser ratificada pelo Sr. Superintendente do SESI-SP e Diretor Regional do SENAI-SP.

6.5. Da Fase de Lances

6.5.1. Aberta a etapa competitiva, os representantes dos fornecedores deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

6.5.2. Iniciada a fase de lances, os autores 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, seguindo as instruções do item 6.5.5.

6.5.3. Todos os lances oferecidos serão registrados pelo sistema eletrônico, que estará sempre indicando o lance de menor valor para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

6.5.4. O sistema não identificará os autores dos lances aos demais participantes, durante o transcurso da sessão pública.

6.5.5. Por iniciativa do pregoeiro, o sistema eletrônico emitirá aviso de que terá início período randômico de até 30 (trinta) minutos para o encerramento da fase de lances, findo o qual estará automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.5.5.1. Esse período de tempo de até 30 (trinta) minutos terá duração aleatoriamente determinada pelo sistema, sem interferência do pregoeiro.

6.5.6. Durante toda a disputa, as proponentes que efetuarem lances deverão observar o valor estipulado para redução mínima entre os lances subsequentes, em relação ao seu lance anterior e em relação ao melhor lance registrado, para cada lote do Edital, informada no item 6.3.1.

6.5.6.1. Durante esse período, o intervalo mínimo entre os lances enviados pelo mesmo licitante e em relação ao melhor lance não poderá ser inferior a 20 segundos.

6.5.7. Encerrada a disputa, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao proponente que tenha apresentado o lance de menor preço, para que seja obtido preço melhor, e bem assim, decidir sobre sua aceitação.

6.5.8. O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo Pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor.

6.6. Ultrapassada a fase compreendida pelos subitens 6.5.7 e 6.5.8, o Pregoeiro determinará ao proponente que tenha apresentado o lance de menor preço, o encaminhamento, preferencialmente por meio eletrônico, através do e-mail: **licitacoes@sesisenaisp.org.br**:

a) da proposta escrita devidamente preenchida, datada e assinada em todas as folhas, contendo:

- valores unitários/totais, conforme Modelo de Proposta Comercial (**Anexo C**), e
- especificações dos serviços ofertados.

b) dos documentos de habilitação constantes do item 7 deste Edital.

6.6.1. O preço global da proposta comercial escrita deverá ser o mesmo ofertado por lance durante a disputa eletrônica, salvo se houver tratativas realizadas com o Pregoeiro, para obtenção de preço menor.

6.6.2. Tais documentos, originais ou em cópias, deverão ser entregues em até 24 (vinte e quatro) horas após a solicitação do Pregoeiro.

6.6.3. Quando solicitada pela Comissão de Licitação, a proposta da empresa arrematante será encaminhada aos técnicos do SESI-SP e do SENAI-SP, para confirmação do atendimento das especificações solicitadas no Edital, podendo ser exigidos esclarecimentos ou informações complementares.

6.6.3.1. A inobservância da(s) exigência(s), no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, resultará na desclassificação da proposta para o(s) lote(s) correspondente(s).

7. Da Habilitação

7.1 Documentos para Habilitação:

7.1.1. Declaração de que não possui, em seu quadro de pessoal, empregados menores e outras informações, conforme modelo Anexo A.

7.1.2. Qualificação Técnica:

7.1.2.1. Para serem habilitadas no presente certame as proponentes deverão atender obrigatoriamente aos requisitos técnicos abaixo. A ausência dos documentos que permitam comprovar o solicitado para aferir a capacitação técnica da Proponente, implicará em sua desclassificação técnica do certame.

7.1.2.1.1. **Requisito:** A licitante deverá apresentar carta/declaração comprovando a parceria com o fabricante Thomson Reuters (*Mastersaf Member Partner*), atestando a expertise demonstrada na prestação de serviços de suporte, sustentação técnica e comercial previstos especificamente para esse processo licitatório, citando o em questão.

- a) Alternativamente à declaração solicitada acima, a proponente poderá apresentar declaração de emissão própria indicando que presta serviços de sustentação Mastersaf DW e DFE a pelo menos 5 (cinco) anos, mantendo ao menos 2 (dois) contratos vigentes. Adicionalmente à declaração deverão ser apresentados as evidências em relação aos contratos em operação; e,
- b) A apresentação da carta/declaração prevista no item 7.2.1.1.1., poderá ser requisitada pelo SESI-SP e SENAI-SP durante a execução contratual.

Justificativa: A parceria com o fabricante cobre lacunas de possíveis necessidades no futuro de realinhamento de implementações e melhores práticas, bem como atesta que a licitante oferece serviços de qualidade, baseados em modelos, normas e boas práticas de suporte estipulados pela própria Mastersaf.

7.1.2.1.2. **Requisito:** prova documental, mediante apresentação de até 2 (dois) atestados ou declarações de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado (podendo pertencer a organismos diferentes), consignando que a Proponente prestou ou presta serviços os seguintes requisitos mínimos (os atestados poderão ser somados para o atendimento dos requisitos):

- a) Desenvolvimento de serviços de manutenção de sistemas e atendimento a chamados (sustentação AMS) em ambientes Mastersaf, no período de 12 (doze) meses consecutivos, incluindo no mínimo os módulos DW e DFE, incluindo recursos para desenvolvimento SAP/ABAP;
- b) Serviços de sustentação de ambiente Mastersaf para empresas com no mínimo 100 (cem) filiais e 150 (cento e cinquenta) usuários da solução;
- c) A declaração deverá ter sido emitida necessariamente em papel timbrado do próprio cliente e o contrato indicar como objeto a “Prestação de Serviços Especializados de Manutenção e Sustentação de



Sistemas Mastersaf” ou ainda deverá expressar outro termo que traduza essencialmente esse objeto;

- d) A(s) declaração(ões) deverá(ão) também indicar explicitamente o nome completo do signatário, com dados para contato (cargo, telefone, e-mail, etc.).

Justificativa: O fornecimento dos documentos objetiva atestar a regularidade, a experiência e a especialidade da futura empresa contratada na execução de projetos compatíveis com o objeto a ser licitado e com pelo menos o tamanho desta futura contratação. É considerada como fator de redução dos riscos e confere ainda indicadores básicos sobre o nível de solidez, especialização e atualização técnica das empresas da área de informática com o processo em questão.

Considerando que o Sesi-SP e Senai-SP mantêm seu sistema fiscal operando com o suporte da tecnologia Mastersaf, acredita-se que possuindo experiência nessa tecnologia específica, a licitante oferecerá maior capacidade para execução das atividades contratadas, respondendo com maior rapidez às necessidades identificadas, bem como terá acesso ao fabricante permitindo abertura de chamados a este, quando necessário.

7.1.2.1.3. **Requisito:** prova documental, mediante apresentação de um atestado ou declaração de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado (podendo pertencer a organismos diferentes), consignando que a Proponente prestou ou presta os seguintes requisitos mínimos:

7.1.2.1.3.1. Serviço de suporte ao macroprocesso fiscal, no período de 12 (doze) meses consecutivos, que contemple, no mínimo, a execução ou suporte operacional a Apuração e Recolhimento de Tributos Federais; Apuração e Recolhimento de Tributos Municipais e Gestão Tributária, assim como inclui, mas não se restringe, a Extratos de Notas fiscais, Agenda e monitor de obrigações fiscais, espelho DARF, apuração dos impostos retidos, Livros Fiscais, Controles e Geração de Guias de pagamento, DCTF, GIA, Controle de Mercadorias Remessa/Retorno, DIPJ, Livros, Calculo IRPJ e CSLL; DIRF e Informe de Rendimentos; SPED ECD; EFD Reinf; EFD Contribuições; ECD; ECF; Conversão CIAP, Bloco F e Bloco G.

Justificativa: O fornecimento dos documentos objetiva atestar a regularidade, a experiência e a especialidade da futura empresa contratada na execução de projetos compatíveis com o objeto a ser licitado e com pelo menos o tamanho desta futura contratação. É considerada como fator de redução dos riscos e confere ainda indicadores básicos sobre o nível de solidez, especialização e atualização técnica das empresas da área de sustentação de processos fiscais.

7.1.2.2 Recursos Humanos alocados

7.1.2.2.1. A Proponente deverá apresentar documento de emissão própria, em papel timbrado, confirmando que, caso seja vencedora do processo licitatório, no momento da assinatura do contrato, manterá disponível em seu quadro de colaboradores, profissionais com nível superior e experiência profissional reconhecida em outros projetos e atividades, bem como com as certificações necessárias para as tecnologias abaixo.

7.1.2.2.2. Como já especificado no Memorial Descritivo – Anexo B, a exigência de profissionais qualificados nas tecnologias indicadas visa suprir demandas específicas naquele estágio de desenvolvimento das Ordens de Serviços emitidas, ocasião em que os técnicos são requisitados e incorporados ao processo, assegurando desta forma o emprego da tecnologia adequada dentro do ciclo de construção do produto.

7.1.2.2.3. Quando da assinatura do contrato entre as partes deverá ser entregue pela Contratada, antes da primeira reunião de trabalho (reunião de “kick-off”) o mini currículo dos profissionais, cópia das qualificações técnicas, certificações exigidas e tipo de vínculo mantido com a Contratada. Na hipótese da empresa não disponibilizar os documentos citados, o SESI-SP e SENAI-SP poderão promover a desclassificação técnica da mesma.

7.1.2.3. Informações adicionais

7.1.2.3.13 A equipe de avaliação técnica poderá promover diligências quando a análise do quesito assim requerer de sorte a esclarecer quaisquer dúvidas pertinentes. Fica ainda estabelecido que:

- a) O fornecimento de informações inverídicas cuja procedência não possa ser devidamente comprovada implicará na desqualificação da Proponente;
- b) Os prazos, quando exigidos nos documentos, terão como referência a data de realização do respectivo pregão.

7.1.3. Habilitação Jurídica:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples ou civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício.

7.1.4. Qualificação Econômico-financeira:

- a) Certidão negativa de falência, recuperações judiciais e extrajudiciais expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou, se estrangeira, da filial ou sua representante no Brasil.
 - a.1) As certidões deverão explicitar prazo de validade;
 - a.2) Caso as certidões não explicitarem o prazo de validade, será aceita como válida aquela que foi emitida há menos de 180 (cento e oitenta) dias da data de recebimento das propostas.
 - a.3) As sociedades que se encontram em recuperação judicial ou extrajudicial deverão apresentar certidão vigente emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório e assumir obrigações contratuais correspondentes.

7.1.5. Regularidade Fiscal:

- a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b) prova de inscrição no cadastro de contribuinte municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- c) prova de inscrição no cadastro de contribuinte estadual, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- d) prova de regularidade para com a Fazenda Nacional (certidão negativa de débitos relativos aos tributos federais e à Dívida Ativa da União), que abrangem as contribuições previdenciárias;
- e) prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, do domicílio ou sede do licitante, consubstanciada na Certidão expedida pela Secretaria de Estado dos Negócios da Fazenda e/ou Procuradoria Geral do Estado;
- f) prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, referente a tributos mobiliários do domicílio ou sede do licitante;
- g) prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço FGTS, do domicílio ou sede do licitante.

Obs.: Serão aceitas certidões positivas com efeito de negativa.

- 7.2. A Comissão de Licitação, antes de declarar o vencedor, promoverá a verificação da documentação relativa à habilitação do licitante que, na ordenação feita pelo pregoeiro, apresentou o menor preço.
- 7.3. Eventuais falhas, omissões ou outras irregularidades nos documentos de habilitação, poderão ser saneadas, inclusive mediante:
 - a) substituição e apresentação de documentos ou,
 - b) verificação efetuada por meio eletrônico hábil de informações.
- 7.4. Na constatação das situações previstas no item 2.3, as proponentes serão inabilitadas.
- 7.5. A verificação será certificada pelo Pregoeiro e deverão ser anexados aos autos os documentos passíveis de obtenção por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente justificada.
- 7.6. O SESI-SP e o SENAI-SP não se responsabilizarão pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos alcançados pela verificação, a licitante será inabilitada.
- 7.7. Se a licitante classificada em primeiro lugar for inabilitada, ou na hipótese de descumprimento de qualquer outra exigência estabelecida no instrumento convocatório,

o Pregoeiro examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cuja autora atenda os requisitos de habilitação, caso em que será declarada vencedora.

- 7.8. Constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste Edital, a proponente será habilitada e declarada vencedora do certame.
- 7.9. Declarado o licitante vencedor pela Comissão de Licitação, o pregoeiro consignará esta decisão e os eventos ocorridos em ata própria, que será disponibilizada pelo sistema eletrônico, a todos os licitantes.

8. Dos Recursos

8.1. Caberá recurso ao Presidente da Comissão de Licitação, no prazo de 2 (dois) dias úteis, contra a decisão que declarar o licitante vencedor, nos termos previstos no Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e SENAI.

8.2. Ao final da sessão de lances, declarado o vencedor, qualquer proponente poderá, motivadamente, manifestar a intenção de recorrer.

8.3. Esta manifestação se fará com o registro da síntese de suas razões, em campo próprio do sistema eletrônico, devendo juntar memoriais no prazo previsto no item 8.1, devendo ser entregues na Supervisão de Compras e Licitações - SCL, situada na Avenida Paulista, 1313, 2º andar, Bela Vista, São Paulo, SP.

8.4. A falta de manifestação imediata e motivada da proponente, bem como a não apresentação de memoriais fundados naquelas razões, ou documentos que instruem o recurso, no prazo previsto no item 8.1, importará na decadência do direito de recurso.

9. Da Homologação

9.1. Realizado o julgamento final, sendo declarado o licitante vencedor e não havendo recursos, ou julgados estes, o processo será encaminhado ao Superintendente do SESISP e Diretor Regional do SENAI-SP, para apreciação, homologação e adjudicação do resultado da licitação.

10. Da Contratação

10.1. Após a adjudicação e homologação desta licitação, a proponente vencedora será notificada para comparecer em local designado para assinar o contrato.

10.1.1. A proponente vencedora deverá efetuar e/ou atualizar o Cadastro em até 5 (cinco) dias, junto à SCL/Cadastro. A relação dos documentos encontra-se disponível nos "sites": www.sesisp.org.br e/ou www.sp.senai.br. Os documentos deverão ser encaminhados, preferencialmente por meio eletrônico em arquivo PDF para cadastro@sesisenaisp.org.br.

10.2. Por ocasião da comunicação do resultado do certame, a proponente vencedora deverá indicar o(s) representante(s) legal(is) ou o(s) procurador(es) que firmará(ão) o contrato, apresentando nessa mesma ocasião os respectivos documentos comprobatórios.

Na hipótese de ter havido modificação do(s) representante(s) legal(is) ou do(s) procurador(es) até a data da assinatura do contrato, a proponente vencedora deverá proceder nos termos do item 10.2.

10.3. Caso a proponente vencedora não atenda a convocação para assinar o contrato no prazo estabelecido, ou não efetue seu cadastro, o SESI-SP e o SENAI-SP poderão convocar a proponente subsequente, na estrita ordem de classificação das propostas, e negociar os valores e condições, e assim sucessivamente, ou realizar nova licitação, sem prejuízo de aplicação das penalidades previstas no item 13.

10.4. Antes da assinatura do contrato, o SESI-SP e o SENAI-SP poderão desclassificar a proponente vencedora, caso tenham conhecimento de qualquer fato anterior ou posterior ao julgamento desta licitação que venha desaboná-la técnica, financeira ou administrativamente, não lhe cabendo direito a qualquer reclamação, indenização ou ressarcimento, sem prejuízo de aplicação das penalidades previstas no item 13.

10.5. O contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por meio da elaboração de Termo Aditivo, nos termos do previsto nos arts. 26 § único e 29 do Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI.

10.5.1. Fica convencionado que na hipótese de prorrogação do prazo contratual, poderá, a critério das partes, após o 12º mês de vigência do ajuste, ser aplicado o reajustamento de preço com base no índice IPCA/IBGE, acumulado no período dos últimos 12 meses, relativo ao mês anterior do término de vigência do contrato ou, mediante concordância entre as partes, referente ao segundo mês anterior ao vencimento do contrato, ou, ainda, por outro índice que venha a substituí-lo, caso haja a extinção do mesmo.

11. Do Recebimento e garantia dos serviços

11.1. A contratada se obriga a:

11.1.1. Executar os serviços, objeto da licitação, de acordo com as especificações definidas neste Edital.

11.1.2. Responsabilizar-se, em caráter exclusivo, pela execução dos serviços.

11.1.3. Solucionar eventuais falhas, sem ônus ao SESI-SP e ao SENAI-SP.

11.1.4. Arcar com eventuais custos de transporte, estadia, alimentação e outros necessários à execução dos serviços.

11.1.5. Notificar o SESI-SP e o SENAI-SP, por escrito, caso ocorra qualquer fato que impossibilite o cumprimento das cláusulas contratuais dentro dos prazos previstos.

11.2. A contratada deverá considerar a vistoria e aceitação dos serviços, se for o caso, por técnicos do SESI-SP e do SENAI-SP, em local a ser definido de comum acordo.

11.2.1. Os serviços inerentes a este contrato serão conduzidos sob a fiscalização da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação – GSTI, do SESI-SP e do SENAI-SP, que indicará funcionário(s) que exercerá(ão) a função de gestor(es) de contrato, responsável(is) por acompanhar a execução, as etapas e prazos determinados, conferir os documentos e relatórios pertinentes, atestar a realização dos serviços para liberação dos pagamentos correspondentes.

12. Do Pagamento

12.1. Os pagamentos serão feitos mensalmente, referente ao períodos compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, equivalente ao número de horas técnicas (UHTs) efetivamente prestadas correspondendo aos serviços de desenvolvimentos de manutenções evolutivas ou projetos entregues e colocados em operação, adicionados ao número de atendimentos de chamados técnicos e dos entregáveis solicitados para gestão fiscal encerrados no período, conforme estabelecido na proposta comercial da Contratada.

12.2. O SESI-SP e o SENAI-SP avaliarão o desempenho da Contratada no mês em questão, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS, conforme tabela abaixo e demais cláusulas contratuais e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca dos valores dos descontos aplicáveis no respectivo período, cabendo à Contratada promover o desconto correspondente em sua fatura mensal.

ANS	Ação	Severidade	Acordo Estipulado	Desconto pelo Não Atendimento
1	Suporte a Dúvidas, Alarmes do Ambiente, Incidentes e Problemas	Crítica	Atendimento a 95% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno	5%, calculado sobre a fatura total mensal, para o não atendimento da meta deste SLA
2		Alta	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno	3%, calculado sobre a fatura total mensal, para o não atendimento da meta deste SLA
3		Média	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno	2%, calculado sobre a fatura total mensal, para o não atendimento da meta deste SLA
4		Baixa	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno	1%, calculado sobre a fatura total mensal, para o não atendimento da meta deste SLA

5	Apresentação de relatório de análise de problema	n/a	Entrega de relatório com identificação do erro (análise de causa raiz) e apresentação de solução definitiva em até 10 dias úteis após abertura do chamado	1%, calculado sobre a fatura total mensal, para o não atendimento da meta deste SLA
6	Elaboração de Ordens de Serviço para Projetos e Manutenção	n/a	Entrega do Plano de Projeto (esforço, cronograma e escopo) em até 5 dias úteis após a emissão da OS. A execução do projeto deverá ser feita conforme o plano de projeto	10%, calculado sobre o valor previsto para a Ordem de Serviço, caso não ocorra o atendimento deste SLA
	Evolutiva		aprovado pelo SESI-SP e SENAISP.	
7	Início do desenvolvimento de OS aprovadas	n/a	Início do desenvolvimento do Plano de Projeto em até 5 dias úteis após aprovação do mesmo pelo SESI-SP e SENAI-SP.	10%, calculado sobre o valor previsto para a Ordem de Serviço, caso não ocorra o atendimento deste SLA

12.2.1. A partir do recebimento da notificação, a Contratada terá o pleno direito de promover as devidas justificativas às Contratantes, as quais serão avaliadas e confrontadas com as ocorrências registradas para decisão acerca da aplicação das sanções previstas.

12.3. O SESI-SP e SENAI-SP acompanharão o desenvolvimento das atividades a partir do relatório de atividades apresentado pela Contratada e do controle das Ordens de Serviços emitidas e efetivamente realizadas, com base nos Acordos de Níveis de Serviços preconizados, de modo a fundamentar a apuração dos valores mensais acumulados para pagamento.

12.3.1. Na hipótese de identificação de não atendimento da meta estabelecida para cada indicador de qualidade supramencionado poderá ser descontado, pelo SESI-SP e SENAISP, do total previsto para a fatura mensal, o percentual indicado de cada ANS, até o limite de 10% (dez por cento).

12.3.2. Na hipótese de aplicação de descontos pelo não atendimentos dos acordos de níveis de serviço por período contínuo de 6 (seis) meses, qualquer que seja o percentual ou ANS envolvido, fica caracterizada a condição de inadimplência contratual, ensejando ao SESI-SP e SENAI-SP promover a rescisão do referido ajuste com a aplicação das demais penalidades previstas no Contrato.

12.3.3. A Contratada descontará do total da fatura do mês subsequente o valor correspondente ao desconto notificado pelo SESI-SP e SENAI-SP, consoante acima descrito.

12.4. Uma vez o serviço sendo aceito pelo SESI-SP e SENAI-SP, a contratada deverá emitir as faturas correspondentes aos serviços executados com os pagamentos sendo efetuados em 15 dias corridos após a data efetiva da entrega/emissão da fatura, fora a dezena, de modo

que ocorram somente nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês. 12.4.1. Quando estes dias recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no 1º dia útil subsequente.

12.4.1. Os pagamentos relativos ao mês de fevereiro ocorrerão nos dias 10, 20 e 28 ou 29 (ano bissexto).

12.5. O(s) pagamento(s) será(ão) efetuado(s) conforme itens acima, por meio da apresentação da nota fiscal/fatura à Gerência Sênior de Tecnologia da Informação, que será validada por técnico responsável do SESI-SP e do SENAI-SP.

12.6. Fica vedada a negociação de duplicatas com terceiros, bem como o desconto ou a promoção de cobrança através da rede bancária.

12.7. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário. Para tanto, deverão ser encaminhadas, obrigatoriamente, as duplicatas e/ou recibos devidamente quitados.

Não deverão ser emitidos boletos bancários, bem como, não é permitido negociar os títulos.

12.8. Os demais procedimentos para encaminhamento e pagamento dos serviços objeto deste Edital são os definidos na respectiva minuta de contrato.

13. Das Penalidades

13.1. À Proponente:

13.1.1. O não atendimento das exigências previstas neste Edital, bem como dos compromissos assumidos constantes em sua proposta, poderá implicar, à proponente, na aplicação da penalidade de desclassificação da proposta e consequente exclusão do processo licitatório.

13.1.2. A recusa injustificada em assinar o contrato ou retirar o Pedido de Compra, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar à proponente as seguintes penalidades:

- a) perda do direito à contratação; e,
- b) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o SESI-SP e SENAI-SP, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

13.1.3. As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.

13.2. À Contratada:

13.2.1. A CONTRATADA será interpelada, por escrito, sempre que ocorrerem irregularidades, para as quais tenha concorrido e deverá saná-las no prazo de até 5 (cinco) dias, contadas a partir do recebimento da notificação, sob pena de aplicação de penalidade de advertência.

13.2.2. Nos casos de inadimplência ou infração contratual, a parte responsável ficará sujeita ao pagamento de multa, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) calculada sobre o



valor total pago, sem prejuízo do direito da parte prejudicada de exigir a rescisão contratual e eventual indenização por perdas e danos.

13.2.3. A parte que der motivo à rescisão, por descumprimento das cláusulas e condições constantes deste ajuste, incorrerá no pagamento, à parte inocente, da multa contratual equivalente a 10% (dez por cento) do valor global ressaltado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.

13.2.3.1. Ocorrendo a rescisão contratual por inadimplência da CONTRATADA, as partes deverão realizar encontro de contas para apuração dos valores devidos, devendo a CONTRATADA reembolsar o Sesi-SP eventual pagamento efetuado por serviços não prestados.

13.2.4. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela Contratada, dará ao Sesi-SP e ao Senai-SP o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste ajuste, inclusive a de suspensão do direito de participar de procedimento licitatório junto ao Sesi-SP e ao Senai-SP por prazo não superior a 2 (dois) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de licitar enquanto perdurarem as causas da penalidade, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurem como sócios, e às pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas acima mencionadas.

13.2.5. As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.

14. Casos Omissos

Qualquer caso omissos no decurso desta licitação será dirimido pela Comissão de Licitação e produzirá seus efeitos.

São Paulo, 08 de julho de 2021

Serviço Social da Indústria (SESI)
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI)
Supervisão de Compras e Licitações - SCL



CRONOGRAMA

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 106/2021

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE FORMA A SUSTENTAR OS SERVIÇOS DE TI E ATENDER ÀS DEMANDAS TECNOLÓGICAS NOS AMBIENTES OPERACIONAIS QUE INTEGRAM A SOLUÇÃO MASTERSAF DO SESI-SP E SENAI-SP

Eventos	Datas
Publicação do aviso	08/07/2021
Retirada do edital	A partir de 08/07/2021 (site: www.licitacoes-e.com.br)
Formulação de dúvidas	De 08/07 até 15/07/2021 e-mail: licitacoes@sesisenaisp.org.br
Registro de proposta no site	A partir da retirada do edital até 01 (uma) hora antes da sessão de disputa
Abertura das propostas – meio eletrônico	20/07/2021 às 8h30
Início da sessão pública de disputa de preços	20/07/2021 às 9h30

Obs.: Participarão da sessão os licitantes que registrarem suas propostas até 01 (uma) hora antes da sessão de disputa de preços.



Prezados Senhores

Com o objetivo do aprimoramento contínuo de nossos processos licitatórios, solicitamos a V.Sas. a gentileza de encaminhar-nos justificativa, no caso dessa empresa não participar desta licitação.

A justificativa e dúvidas poderão ser enviadas para o e-mail licitacoes@sesisenaisp.org.br.

Informações cadastrais poderão ser obtidas com o Sr. Lauro, pelo telefone 3146-7647, e/ou nos sites www.sesisp.org.br e www.sp.senai.br.

Informações sobre o andamento deste pregão podem ser obtidas com a Pregoeira **Maria Vianeide Lima Costa, pelo telefone** (11) 3146-7667.

Agradecemos antecipadamente pela atenção.

Atenciosamente

Supervisão de Compras e Licitações - SCL

**MODELO DE DECLARAÇÃO SOBRE EMPREGO DE MENOR E OUTRAS
INFORMAÇÕES** (usar papel timbrado da empresa)

Ao
Serviço Social da Indústria (SESI)
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI)
Supervisão de Compras e Licitações – SCL

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 106/2021

DADOS DA EMPRESA	
Razão Social:	
Endereço completo:	
Telefone/Fax:	E-mail:
CNPJ:	

SÓCIOS E ADMINISTRADORES	
Nome:	Qualificação:
Nome:	Qualificação:
Nome:	Qualificação:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL	
Nome:	Cargo:
CPF:	RG:
Telefone/Fax:	E-mail:

DADOS DO CONTADOR OU DA EMPRESA DE CONTABILIDADE		
Nome do Contador:	CRC:	
Razão Social:	CNPJ:	CRC do responsável:

DADOS BANCÁRIOS DA EMPRESA PARA PAGAMENTO (se houver possibilidade de pagamentos em mais de uma conta, lista todas as possíveis)		
Banco:	Agência:	Conta Corrente:

Declaramos sob as penas da Lei, para fins do Processo de Licitação acima referido:

- que na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados do Sesi-SP e do SENAI-SP;
- que na composição societária não existe participação de dirigentes ou sócios de qualquer outra licitante participante do referido certame;
- que a elaboração da proposta é de nossa responsabilidade;
- que não empregamos menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 anos; e,
- que concordamos com a Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade do Sesi-SP e do SENAI-SP, disponibilizada nos links: <https://privacidade.sesisp.org.br/> <https://privacidade.sp.senai.br/>

(Local e Data)

(Nome completo e assinatura do representante legal)

MEMORIAL DESCRITIVO**OBJETO**

Contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação a serem executados em conformidade com as diretrizes, políticas, procedimentos e especificações técnicas estabelecidas pelo SESI-SP e SENAI-SP, de forma a sustentar os serviços de TI e atender às demandas tecnológicas nos ambientes operacionais que integram a solução Mastersaf do SESI-SP e SENAI-SP.

O escopo dos serviços deverá abranger o ciclo completo de manutenção corretiva, adaptativa, evolutiva, preventiva e suporte técnico que operam no ambiente da solução fiscal Mastersaf no SESI-SP e SENAI-SP, incluindo a documentação, testes e implantação, bem como aquelas soluções em desenvolvimento ou que vierem a ser adquiridas e implementadas pelas Contratantes.

A sustentação do ambiente Mastersaf, objeto do presente certame, visa garantir o correto funcionamento dos módulos que operam ou vierem a operar nos ambientes do SESI-SP e SENAI-SP, viabilizando o contínuo aprimoramento dos processos de trabalho executados pelas unidades do SESI-SP e SENAI-SP com o suporte destas soluções informatizadas.

JUSTIFICATIVA

Os processos organizacionais que representam atividades essenciais às instituições cada vez mais são suportados por serviços de Tecnologia da Informação, os quais têm como objeto otimizar o desempenho dos procedimentos neles contidos, reduzindo ou eliminando as barreiras existentes à consecução eficiente e eficaz destes processos de negócio. No cenário atual as informações consumidas, gerenciadas e produzidas pelos processos de negócio formam o principal ativo organizacional, tornando-se o recurso estratégico de mais alto valor para as organizações, cabendo aos softwares que operam nos ambientes de TI das entidades, fornecerem parte importante do suporte necessário para que as informações transitem através destes processos e possam ser utilizadas para o desenvolvimento das atividades operacionais e de gestão.

Neste ambiente, considerando que estrategicamente as soluções de TI do SESI-SP e SENAI-SP corporativas são amparadas pela plataforma ERP/SAP em conjunto com a solução fiscal Mastersaf, evidencia-se a necessidade de, igualmente, se contar com serviços de sustentação de sistemas que englobem manutenções preventivas, corretivas e evolutivas, bem como que possam prover melhorias e documentação nestes softwares, inclusive naqueles identificados como legados ainda em processamento em nosso ambiente de TI. Há que se contar com mecanismos eficientes para que este conjunto de soluções se mantenha estável e funcional atendendo assim aos objetivos estabelecidos.

Especificamente o suporte especializado em nosso ambiente Mastersaf visa reduzir riscos operacionais e ampliar a eficácia dos controles internos dos processos vinculados às atividades tributárias do SESI-SP e SENAI-SP, bem como tem como objetivo automatizar o maior número de atividades, evitando intervenções manuais, dando integridade às atividades tributárias.

Estão previstos também serviços de acompanhamento dos Processos de Gestão Fiscal, cujo objetivo é a operacionalização destas rotinas, devido a complexidade do tema, do envolvimento tecnológico junto ao ERP e da natureza do serviço. É de entendimento do SESI-SP e SENAI-SP que a utilização da solução Mastersaf, contida em seu ambiente, poderá ser substituída por outra ferramenta fiscal durante a execução contratual. Esse serviço está aderente à Instrução Normativa N. 05 de 26 de maio de 2017 do Ministério do Planejamento e a Instrução Normativa N. 01 de 04 abril, publicada em 05 de abril de 2019, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, do Ministério da Economia, de que a contratação ora fomentada, trata de serviços especializados e ancorados na agilidade e qualidade da entrega dos mesmos, não pelo simples e exclusivo fornecimento de software ou mão de obra, e qualifica a atividade principal da Administração sendo do âmbito estratégico, mantendo a operação, o comum, como atividades passíveis de serem terceirizadas.

Por fim, a contratação manterá a gestão padronizada de serviços em TI baseados no modelo de governança de TI adotado pelo SESI-SP e SENAI-SP, além das recomendações de padrões mundiais como ITIL, Cobit e normas de qualidade ISO 9000, ISO 20000 e ISO 27000, passíveis de serem auditados, com definição, medição e controle de acordos de nível de serviço.

1 CARACTERÍSTICAS GERAIS DA CONTRATAÇÃO

A Sustentação de Sistemas é uma atividade cujo objetivo é manter a continuidade operacional dos sistemas em produção, sem falhas, pelo maior tempo possível e, ao identificá-las, adotar ações de contorno que minimizem o impacto no negócio, aumentando a confiabilidade destes sistemas. Estão previstas as seguintes atividades:

a) **Manutenção Evolutiva:** Trata da evolução (melhoria) de sistemas visando implementar novas funcionalidades, adequar ou automatizar funcionalidades existentes, parametrizar funcionalidades ou excluir funcionalidades, melhorando sua aplicabilidade e usabilidade dentro do SESI-SP e SENAI-SP. Refere-se também à adequação do sistema às mudanças de ambiente operacional e infraestrutura, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, requerimentos legais, linguagem, SGBD e ajustes de desempenho, que não impliquem exclusivamente em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades;

b) **Manutenção Corretiva:** É qualquer modificação reativa de um produto de software, realizada depois de entregue, para corrigir problemas descobertos, reparando ou parametrizando o produto de software de modo a satisfazer os requisitos do sistema. Estes problemas estão relacionados a términos anormais de processamento, comportamentos inesperados do sistema ou apresentação de resultados incorretos. A manutenção corretiva requer, pela Contratada, a

investigação do incidente, determinação de sua causa raiz e a apresentação de artefatos que evidenciem a correção definitiva do problema; e

c) Projeto: A implementação de um novo módulo, a atualização tecnológica para uma nova versão de um módulo já em operação, necessidade de automatização de processos fiscais ou manutenção evolutiva poderá ser tratada como um projeto quando envolver uma grande quantidade de horas técnicas.

2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. No âmbito do SESI-SP e SENAI-SP a sustentação de sistemas constitui um processo que envolve não apenas o atendimento a incidentes, manutenções corretivas, documentação e testes de sistemas, mas também manutenções evolutivas e mesmo de projetos, nas situações em que estas manutenções envolverem um volume maior de esforço empregado, bem como a execução de atividades de operação assistida para gestão fiscal e esclarecimento de dúvidas nos sistemas informatizados, no apoio da execução dos processos organizacionais do SESI-SP e SENAI-SP.

2.2. O serviço de sustentação Mastersaf é composto pelos cinco serviços, descritos abaixo:

2.2.1. Atendimento de Chamados/Incidentes e Manutenção Corretiva:

2.2.1.1. Os itens elencados aqui tratam exclusivamente de problemas/incidentes, os quais são gerados a partir da utilização da solução Mastersaf DW e DFe integradas aos ambientes SAP e compreendem também:

2.2.1.1.1. Orientações técnicas, esclarecimento de dúvidas, sugestões de melhorias e atividades de transmissão de conhecimento;

2.2.1.1.2. Resolução de incidente, falha ou erro de sistema ou infraestrutura, incluindo a análise e correção por meio de funcionalidade standard ou desenvolvimento customizado que limitem ou impeçam o desenvolvimento e/ou execução das aplicações Mastersaf no ambiente das Contratantes que façam uso efetivo das suas funcionalidades.

2.2.1.1.3. Elencamos a seguir alguns exemplos de atividades a serem executadas:

- a) Resolução de problemas no processamento do RPS (Recibo Provisório de Serviço), compreendendo a análise e verificação de erros junto a Prefeitura local e Mastersaf DFE;
- b) Tratamento e correção de erros que impeçam a aprovação das notas fiscais de forma manual ou automática no sistema Mastersaf DFE;
- c) Tratamentos de lotes de notas fiscais não emitidas e represadas no sistema SAP, por decorrência de falhas no sistema Mastersaf DFE;
- d) Análise e resolução de problemas nas cargas de tabela de dados de impostos SAP x Mastersaf DW;
- e) Depurar Geração de SAFX.

2.2.1.1.4. Manutenções corretivas por meio de configuração e/ou desenvolvimento, como por exemplo:

- a) Parametrização de Webservices das prefeituras na plataforma do Mastersaf DFE;
 - b) Abertura e acompanhamento de chamados junto ao fabricante Thomson Reuters a fim de solicitar a atualização de novos layouts das prefeituras para os sistemas Mastersaf DFE e Mastersaf DW;
 - c) Criação De/Para, Melhorias de Campo, Aplicação de Namespace.
- 2.2.1.1.5. Execução de tarefas roteirizadas, tais como emissão de documentos fiscais para pagamento ou entrega à órgãos (municipais, estaduais, federais, de controle, etc.), acompanhamento do processo de faturamento e emissão de NFe de serviços junto às prefeituras municipais e de materiais dentro do estado de São Paulo;
- 2.2.1.1.6. Preenchimento de dados-mestres, parâmetros, dados de instâncias e tabelas e outros;
- 2.2.1.1.7. Atividades de housekeeping;
- 2.2.1.1.8. Não é facultado à Contratada recusar qualquer chamado ou Ordem de Serviço do SESI-SP E SENAI-SP, dentro do escopo Mastersaf;
- 2.2.1.1.9. Os chamados (atendimento de primeiro nível) serão abertos pelo SESI-SP e SENAI-SP ou empresa contratada pelo SESI-SP e SENAI-SP, de acordo com os seus processos, no software de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) do SESI-SP E SENAI-SP. Todo o acompanhamento de chamados, incluindo os registros de andamento, consultas e execução de tarefas, deverá ser registrado no software ITSM do SESI-SP e SENAI-SP, pela Contratada, seguindo os padrões estabelecidos pelo SESI-SP e SENAI-SP.
- 2.2.1.1.10. Os chamados críticos deverão ser executados em regime 24 x 365, conforme os prazos determinados para a severidade crítica, que serão medidos em horas corridas.
- 2.2.1.1.11. Os chamados não-críticos não precisarão ser executados em regime de 24 x 365, conforme os prazos determinados para severidades não-críticas, que serão medidos em horas úteis (dias úteis, das 8h às 20h).
- 2.2.1.1.12. A critério da Contratada, poderão ser executados os chamados não críticos fora do horário normal, sem ônus adicional para o SESI-SP e SENAI-SP.
- 2.2.1.1.13. Excepcionalmente, o SESI-SP e SENAI-SP poderão solicitar atendimento de quaisquer chamados não-críticos em dias não úteis, desde que avise à Contratada com pelo menos 2 (dois) dias úteis de antecedência.
- 2.2.1.1.14. Chamados replicados ou relacionados ao mesmo problema deverão ser consolidados pela Contratada em um único chamado, evitando duplicação de contagem.
- 2.2.1.1.15. O SESI-SP e SENAI-SP poderão auditar, modificar, cancelar, reabrir ou consolidar quaisquer chamados que tenham sido cadastrados indevidamente, segundo seu entendimento.
- 2.2.1.1.16. Chamados cancelados ou que foram designados/ direcionados para equipes que não sejam as da Contratada, nos quais não tenha havido a efetiva participação da Contratada, não farão parte do conjunto de

chamados em andamento e, portanto, na apuração dos Níveis Mínimos de Serviço.

- 2.2.1.1.17. Todos os artefatos produzidos no âmbito do Contrato devem ser gerados e transmitidos eletronicamente, de modo a minimizar a impressão de papel e consumo de mídias, exceto quando explicitamente solicitado pelo SESISP e SENAI-SP.
 - 2.2.1.1.18. Toda e qualquer intervenção deverá manter a documentação técnica e funcional atualizada no repositório definido pelo SESI-SP e SENAI-SP.
 - 2.2.1.1.19. A Contratada deverá disponibilizar e manter atualizada, conforme a prestação dos serviços, uma base de conhecimento e de erros conhecidos com procedimentos, scripts e fluxos de atendimento, soluções de contorno ou definitivas e eventuais outros itens similares para auxílio na resolução de demandas evolutiva e chamados.
 - 2.2.1.1.20. Todas as atividades da Contratada que envolvam usuários do SESI-SP e SENAI-SP deverão ser realizadas em língua portuguesa, incluindo todos os níveis de atendimento, material fornecido, sites e conteúdos disponibilizados, pesquisas de satisfação, mensagens, entre outros.
 - 2.2.1.1.21. A Contratada cederá e transferirá ao SESI-SP e SENAI-SP o direito autoral e patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos programas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência deste Contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.
 - 2.2.1.1.22. Serão realizadas reuniões ordinárias semanais e extraordinárias, sempre que o SESI-SP e SENAI-SP entender conveniente, entre os representantes das Contratantes, o preposto da Contratada e outros profissionais da Contratada que sejam necessários, para análise e discussão sobre os serviços prestados, resolução de eventuais problemas na gestão e/ou execução dos serviços prestados, priorização de demandas, planejamento dos meses seguintes e assuntos específicos que sejam relevantes para o SESI-SP e SENAI-SP.
 - 2.2.1.1.23. O SESI-SP e SENAI-SP informarão à Contratada com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis sobre a necessidade de realização de reunião extraordinária.
 - 2.2.1.1.24. Os recursos de videoconferência poderão ser utilizados, a critério do SESI-SP e SENAI-SP, para permitir a participação remota de profissionais da Contratada nas reuniões.
 - 2.2.1.1.25. O Preposto da Contratada deverá comparecer às dependências do SESISP e SENAI-SP em São Paulo, quando convocado, pois, é o ponto de contato entre as Contratantes e a Contratada.
- 2.2.1.2. Modelo Comercial dos Chamados
- 2.2.1.2.1. A Contratada executará o serviço de atendimento de chamados técnicos, limitado ao número de atendimentos estabelecidos anualmente.

- 2.2.1.2.2. O pagamento pelas Contratantes à Contratada se dará de forma mensal, apurado a partir do número de chamados fechados, independentemente da quantidade de chamados no mês.
 - 2.2.1.2.3. Para efeito de cotação, a licitante deverá tomar como base a volumetria apresentada aqui, constante no Anexo II Plataforma Tecnológica do Ambiente.
 - 2.2.1.2.4. A média aritmética simples de chamados mensais, apurados no período entre novembro/20 a março/21 foi de 188 chamados/mês, sendo 150 DW e 38 DFe, com resolução média de 4 horas para cada demanda. Do número médio de chamados estimasse que cerca de 70% são incidentes e 30% classificados como problema.
 - 2.2.1.2.5. Todos os chamados observarão os Acordos de Níveis de Serviços previstos, bem como os descontos financeiros previstos em caso de não observância dos mesmos.
- 2.2.2. Acompanhamento dos Processos de Gestão Fiscal
- 2.2.2.1. A Gestão Fiscal consiste nas atividades de sustentação às operações fiscais, a partir da abertura de chamado técnico específico, de acordo com o cenário fiscal do SESI-SP e SENAI-SP, bem como atuar como apoiador às operações de entrega, fechamentos dos itens fiscais e tributários listados aqui, e coerentes com este, bem como consultoria acerca do cenário e dos modelos adotados por estas instituições, para a contínua operação e melhoramento dos modelos em utilização. No Anexo III – Serviços de Gestão Fiscal estão descritos dados complementares sobre o ambiente fiscal das Contratantes.
 - 2.2.2.2. Estas atividades serão precedidas de um chamado técnico específico, sendo reembolsado pelo valor unitário do atendimento técnico.
 - 2.2.2.2.1. Gestão Contábil Fiscal: A Contratada deve atuar como operacionalizador das rotinas fiscais para apuração de todos os tributos e impostos para atendimento à legislação Federal, Estadual, Municipal e órgãos reguladores, gerando e controlando arquivos eletrônicos para os órgãos competentes, bem como permitindo a emissão de guias de recolhimento e demais documentos de caráter legal, no mínimo, mas não restrito, aos:
 - 2.2.2.2.1.1. Impostos Retidos de Entrada: ISS, IOF, IRRF, CSLL, PIS, COFINS, CSRFM COSIRF, INSS e EFD REINF;
 - 2.2.2.2.1.2. Outras Retenções em Pagamentos: Gestão de Pagamento de Autônomos, Comprovantes de Retenção e Informe de Rendimentos;
 - 2.2.2.2.1.3. Retenções em Recebimentos: ISS, IRRF, CSLL, PIS, COFINS, COSIRF;
 - 2.2.2.2.1.4. Escrituração Contábil Digital - ECD: (Estrutura de plano de Contas com hierarquia / Plano de Contas Referencial / Demonstrações Financeiras - Diário, Razão, BP, DRE, DMPL, DFC);
 - 2.2.2.2.1.5. Escrituração Fiscal Contábil - ECF: (Juros sobre o Capital Próprio/ Preço da Transferência - Transfer Price/ Limites dos Incentivos Fiscais/ Compensação das Retenções sofridas/ Apuração de IRPJ/CSLL Corrente, real e estimada/ Apuração de IRPJ/CSLL Diferido, curto e longo, provisão

- para perdas/ Controle de Prejuízos Acumulados e Base de Cálculo Negativas de CSLL/ Escrituração do LALUR-Livro de Apuração do Lucro Real e do LACOS-Livro de Apuração de Contribuição Social;
- 2.2.2.2.1.6. SPED Contribuições: (EFD-Contribuições/ Escrituração do PIS/ COFINS/ Apuração do PIS/ COFINS, Apuração de PIS/ COFINS Corrente);
- 2.2.2.2.1.7. Outras Obrigações Federais: (DCTF - Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais / PER/ DCOMP e Controle de Créditos Tributários/ MANAD/ INSRF 86/2001/ DIRF - Declaração de Imposto de Renda Retido na Fonte);
- 2.2.2.2.1.8. Obrigações Municipais: (Apuração sobre Serviços/ Nota Paulistana/ NFTS);
- 2.2.2.2.1.9. Deverão estar contemplados todos os requerimentos de caráter fiscal e suas especificidades relativas aos municípios que integram o Estado de São Paulo;
- 2.2.2.2.1.10. Para tanto, a Contratada utilizará e sustentará a solução fiscal Mastersaf, de propriedade do SESI-SP e SENAI-SP;
- 2.2.2.2.1.11. Caso a Contratada queira utilizar outra solução fiscal, de sua propriedade ou de mercado, esta solução deverá ser aprovada previamente pelo SESI-SP e SENAI-SP, não devendo ser motivo de cobrança adicional às Contratantes;
- 2.2.2.2.1.12. Caso a Contratada tenha a aprovação para utilizar a sua solução fiscal para a execução das atividades aqui descritas, esta será motivo de manutenção por parte da mesma onde utilizará dos serviços de suporte descritos no item 2.2.1 deste, para a sua manutenção, melhorias e atualização de versões;
- 2.2.2.2.1.13. A Solução Fiscal proposta pela Contratada deve ser aderente à arquitetura tecnológica das Contratantes, sem que haja a existência de custo adicional às Contratantes relacionados a recursos de hardware ou software para a utilização da mesma;
- 2.2.2.2.1.14. Caso o SESI-SP e SENAI-SP passem a utilizar outra solução fiscal, proposta pela Contratada, sua implantação deverá ser precedida de treinamentos e workshops às áreas responsáveis por estas atividades, sem ônus adicional para as Contratantes;
- 2.2.2.2.1.15. Uma vez validados estes treinamentos e workshops, qualquer atividade similar a esta no futuro será motivo de cobrança adicional, por parte da Contratada, utilizando o item “workshops” como métrica e mecanismo para precificação;
- 2.2.2.2.1.16. Ao fim do contrato, caso as Contratantes tenham interesse na manutenção da solução fiscal para seu uso, a Contratada se comprometerá a disponibilizar as licenças de uso da solução fiscal, sem custo adicional às Contratantes, durante o período necessário para o desenvolvimento de processo licitatório específico para essa contratação.

2.2.2.3. As atividades de acompanhamento estão previstas para até 5.808 obrigações anuais, com a média de 558 atividades por mês, conforme tabela abaixo:

OBRIGAÇÕES	QUANTIDADES
APURAÇÃO ICMS	2
EFD ICMS	2
GIA	2
Apuração PIS/COFINS	2
EFD Contribuições	2
Apuração IRPJ	2
REINF (INSS)	2
DCTF web (INSS)	2
DCTF Mensal	2
Retenções Federais	266
Declarações Mensais de ISS	266
DIRF	2
ECD	2

2.2.3. Demandas Evolutivas / Projetos

2.2.3.1. Este item trata de demandas abertas por meio de Ordem de Serviços para a tratativa de demandas evolutivas, as quais fazem parte dos Serviços de Sustentação Mastersaf. E possuem as seguintes prerrogativas e características:

2.2.3.1.1. Desenvolvimento de Demandas Evolutivas por meio de Ordens de Serviço, compreendendo desenvolvimento de novas funcionalidades e manutenções evolutivas do ambiente do SESI-SP e SENAI-SP, por meio de configuração, parametrização e desenvolvimento customizado, tais como realização de auditoria de licenças, aplicação de Enhancement Packages e Support Packages, upgrades de versão de módulos, desenvolvimentos em ABAP para tratamento da causa raiz, dentre outras.

- 2.2.3.1.2. O SESI-SP e SENAI-SP poderão solicitar durante a vigência contratual, um total de até 2.000 (duas mil) UHT (Unidade de Horas Técnicas) anuais, em Ordens de Serviço de Desenvolvimento de Demandas Evolutivas.
- 2.2.3.1.3. O SESI-SP e SENAI-SP solicitarão à Contratada a elaboração de proposta técnica, com a devida metrificação em UHT, para uma Ordem de Serviço (OS), com, pelo menos, 5 (cinco) dias úteis de antecedência para o início da etapa de Especificação.
- 2.2.3.1.4. A Contratada deverá apresentar uma Proposta de atendimento, em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da emissão da OS, estimando o produto da Ordem de Serviço em UHT. Cada documento de Projeto/Manutenção Evolutiva, deverá conter no mínimo, a necessidade, processo atual, processo futuro, detalhamento/escopo da solução proposta, premissas, análise de risco, benefícios, recebimento, prazos estimados para todas as etapas do desenvolvimento, cronograma preliminar e valores estimados.
- 2.2.3.1.5. Detalhar o escopo da OS em itens que serão criados ou modificados, devidamente quantificados.
- 2.2.3.1.6. Verificar quais etapas serão executadas pela Contratada. Havendo alguma etapa que não será executada pela Contratada, as UHT relativas a essa etapa devem ser descontadas do total da OS.
- 2.2.3.1.7. O SESI-SP e SENAI-SP revisarão cada proposta de atendimento, podendo solicitar alterações ou rejeitá-las. Propostas rejeitadas não serão remuneradas.
- 2.2.3.1.8. Caso aceita a proposta de OS, o SESI-SP e SENAI-SP autorizarão o início da execução da OS, que deverá se dar em até 5 (cinco) dias úteis.
- 2.2.3.1.9. Caso a Contratada não tenha disponibilidade para iniciar a OS solicitada pelo SESI-SP e SENAI-SP, dentro do prazo solicitado, ela estará sujeita a eventuais descontos, conforme previsto.
- 2.2.3.1.10. A OS poderá ser demandada novamente pelo SESI-SP E SENAI-SP, com nova data de início, a critério do SESI-SP e SENAI-SP, sem eximir a Contratada de eventual desconto financeiro.
- 2.2.3.1.11. O prazo máximo para a entrega final será dado em dias úteis, considerando:
 - 2.2.3.1.11.1. Para as Ordens de Serviços emitidas serão consideradas 1,6 horas de trabalho por UHT, arredondado para cima.
 - 2.2.3.1.11.2. Para fins de apuração de Níveis Mínimos de Serviço, não serão computados os tempos que dependam de ação por parte do SESI-SP e SENAI-SP e impeçam a Contratada de dar continuidade à execução da OS.
- 2.2.3.2. A execução da OS deverá contemplar as seguintes etapas:
 - 2.2.3.2.1. Proposta: elaborar proposta de atendimento da OS, conforme descrito no item 2.2.3.1 acima;
 - 2.2.3.2.2. Especificação: realizar levantamento de requisitos; realizar entrevistas; elaborar e/ou revisar especificações funcionais e técnicas; detalhar solução a ser adotada, estimar os impactos das alterações nos demais processos envolvidos, funcionalidades do sistema, interfaces e jobs; identificar novos

perfis ou alterações de perfis de acesso já existentes; elaborar o planejamento de cenários de teste; elaborar documentação de procedimentos, configurações e outros mais que sejam pertinentes.

2.2.3.2.3. Construção: parametrizar, ajustar configurações, e/ou desenvolver, caso necessário, customizando a solução para atender as necessidades do SESISP e SENAI-SP, de acordo com as especificações funcionais e técnicas e tendo como premissa dar preferência a soluções standard; preparar e executar os testes unitários; preparar e executar os testes integrados garantindo a qualidade das funcionalidades e integridade do sistema; identificar, analisar e corrigir possíveis erros e não-conformidades; entregar a documentação atualizada e as evidências de testes; elaborar o planejamento da homologação, preparar as orientações para montagem do ambiente de homologação. A subida em homologação será executada pela equipe do SESI-SP e SENAI-SP.

2.2.3.2.4. Entrega: acompanhar as atividades de homologação, garantindo a qualidade das funcionalidades e integridade do sistema. Identificar, analisar e corrigir possíveis erros e não-conformidades. Entregar a documentação atualizada incluindo aceite do usuário do SESI-SP e SENAI-SP para os testes no ambiente de homologação; elaborar plano de treinamento e manuais sempre que houver demandas que afetem, removam ou criem funcionalidades ou processos, ou por solicitação do SESI-SP e SENAI-SP; preparar o ambiente a ser utilizado no treinamento, realizar a transferência de conhecimento para os funcionais de TI do SESI-SP e SENAI-SP e executar o treinamento dos usuários finais considerando todo o processo; elaborar o plano de entrega em produção indicando as requests, cargas, procedimentos, agendamento de tarefas (schedule de jobs) e outros itens referentes à solução. A subida será executada pela equipe do SESI-SP e SENAI-SP.

2.2.3.3. É facultado ao SESI-SP e SENAI-SP executar quaisquer etapas listadas no item 2.2.3.2 e seus subitens no lugar da Contratada, a seu critério. Neste caso, a Contratada não será remunerada pelas etapas executadas pelo SESISP e SENAI-SP.

2.2.3.4. Ao final de cada etapa, a Contratada deverá reavaliar a metrificacão e, em caso de alteração, apresentar justificativa ao SESI-SP e SENAI-SP. O SESISP e SENAI-SP fará sua análise e decidirá como proceder.

2.2.3.5. O SESI-SP e SENAI-SP pode solicitar reavaliação da metrificacão ao longo de uma etapa, sempre que entender necessário.

2.2.3.6. A Contratada poderá solicitar ao SESI-SP e SENAI-SP que permita o faturamento da OS de maneira parcial, a cada etapa finalizada, de modo a serem remuneradas separadamente, conforme a distribuição da Tabela 1 indicada acima.

2.2.3.7. O SESI-SP e SENAI-SP avaliarão se poderá autorizar ou não o faturamento parcial de cada OS solicitada.

- 2.2.3.8. Ao final da Etapa de Entrega, os valores referentes às etapas anteriores devem ser revisados, podendo resultar em saldo positivo ou negativo, a ser ajustado no total da fatura, para pagamento desta OS concluída.
- 2.2.3.2.9. Caso o SESI-SP e SENAI-SP cancele uma Ordem de Serviço, a Contratada será remunerada apenas pelas etapas concluídas e aceitas, pelo SESI-SP e SENAI-SP, devidamente mensuradas em UST.
- 2.2.3.2.10. A cada etapa, o SESI-SP e SENAI-SP revisarão o produto entregue e poderá solicitar ajustes, em caso de erros e não-conformidades, ou rejeitá-lo, caso não atenda os critérios de aceitação.
- 2.2.3.2.11. A Contratada deverá acordar com o SESI-SP e SENAI-SP a nova data de entrega, se a OS não for cancelada. Por padrão, será adotado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, embora possa ser acordado outro prazo entre o SESI-SP e SENAI-SP e a Contratada.
- 2.2.3.2.12. Caso a Contratada não efetue os ajustes dentro do prazo acordado, estará sujeita aos descontos de pagamento previstos. A ocorrência de atrasos reiterados ou de grande volume de falhas nas entregas podem motivar a rescisão unilateral por iniciativa das Contratantes.

2.2.4. A Contratada prestará serviços de suporte local presencial (operação assistida) com equipe especializada nas aplicações Mastersaf, nos módulos DW e DFe, incluindo recurso para desenvolvimento ABAP, para suportar localmente a equipe de analistas de TI das Contratantes, apoiando no atendimento de chamados de nível 2, análise e especificação de solução de melhorias, levantamento e análise de necessidades de atualização tecnológica, novas especificações funcionais ou atendimento de requisitos legais assegurando:

- a) A disponibilidade dos módulos, processos e ambiente computacional da solução.
- b) A qualidade e produtividade no atendimento aos chamados (da abertura ao fechamento, garantindo sua resolução provisória ou definitiva), bem como qualidade nas adequações.
- c) O desempenho necessário aos níveis de serviços requeridos pelo negócio.
- d) A padronização da metodologia para especificações funcionais e desenvolvimentos, considerando suas etapas e respectivas documentações.
- e) A identificação de oportunidades para implementações de correções e melhorias.

2.2.4.1. Metodologia de Pagamento dos Serviços

2.2.4.1.1. O pagamento pelas Contratantes à Contratada se dará de forma mensal, apurado a partir do número de consultores que atuaram de forma presencial, limitado ao número de consultores previstos anualmente.

2.2.4.1.2. Na hipótese do consultor atuar em frações semanais haverá o cálculo pró-rata para efeito de pagamento dos serviços.

3 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

3.1. Além das especificidades de execução que compete a cada tipo de demanda de Sustentação de Sistemas no ambiente Mastersaf, descritas no item 2 acima, o escopo dos serviços compreende as seguintes atividades a serem executadas pela Contratada:

- 3.1.1. Analisar e classificar as solicitações de manutenção, a fim de verificar a existência de erros ou inconsistências e propor soluções;
- 3.1.2. Analisar tecnicamente o impacto de manutenções evolutivas ou corretivas;
- 3.1.3. Investigar incidentes relacionados a términos anormais de processamento, comportamentos inesperados do sistema ou apresentação de resultados incorretos; determinando a sua causa raiz;
- 3.1.4. Analisar e implantar as manutenções necessárias para manter os sistemas e portais corporativos em adequado funcionamento de acordo com as necessidades dos usuários;
- 3.1.5. Testar a solução de forma a verificar a qualidade e funcionamento de um conjunto de transações de um sistema, analisar a segurança e vulnerabilidade de determinada aplicação ou atualizar sua documentação de testes;
- 3.1.6. Documentar códigos-fonte, testes, arquiteturas de desenvolvimento e outros artefatos inerentes a suas atribuições;
- 3.1.7. Elaborar plano de implantação, indicando *requests*, cargas, procedimentos, schedules de *jobs* e outros itens referentes à solução e acompanhar sua execução;
- 3.1.8. Elaborar planos de treinamento e os manuais de sistema e preparar o ambiente a ser utilizado em possíveis treinamentos a ser ministrados aos usuários da área fiscal das Contratantes;
- 3.1.9. Realizar a transferência de conhecimento para os profissionais de TI do SESISP e SENAI-SP.

3.2. Ocorrerão, ainda, serviços de atualização tecnológica, remoto ou local, que consistem na manutenção periódica da plataforma de soluções Mastersaf, considerando a atualização de versões e a aplicação de pacotes de atualização disponibilizados pelo fabricante.

- 3.2.1. Para cada manutenção legal que tiver que ser implementada, a partir da abertura de chamado de Demanda Evolutiva, a Contratada deve apresentar um Plano de Ação a ser aprovado pelo SESI-SP e SENAI-SP, o qual deverá incluir, mas não se limitar às atividades abaixo, conforme o caso:
 - a) Identificar, mitigar ou eliminar possíveis riscos, falhas ou ameaças;
 - b) Garantir a compatibilização dos códigos fontes customizados, que tenham o seu funcionamento afetado pela liberação de *patches*, *updates*, *releases* e novas versões do produto disponibilizados pelo fabricante da solução ou ainda, por eventuais alterações legais, fiscais ou tributárias, desde que as alterações decorrentes da legislação já tenham sido tratadas pelo fabricante da solução;

- c) Desenvolver plano de testes, que projete a instalação da nova versão em ambiente segregado, utilizando bases de homologação, de modo a se reproduzir todos os testes necessários, garantindo a execução de todas as funcionalidades específicas, para avaliação e validação da nova versão pelo SESI-SP e SENAI-SP.

3.3. De forma a dar tratamento às demandas e tratamento dos incidentes a equipe da Contratada alocada de forma presencial ou remota deverá estar plenamente capacitada nas ferramentas e softwares envolvidos. A lista abaixo descreve as ferramentas atualmente em uso, em suas versões atuais, devendo a Contratada se manter atualizada nestas versões e em suas atualizações futuras.

3.3.1. Ferramentas Mastersaf, integrantes do Landscape das Contratantes:

- a) Mastersaf DFE 3.x - Oracle 12.2.0.1;
- b) Mastersaf DW Oracle 12.2.0.1;

3.4. A Contratada deverá ser responsável por manter contato com a Mastersaf para resolução de problemas standard do software que possam ocorrer, através de pesquisa de notas ou abertura de Ordens de Serviços.

4 ETAPAS/ PERÍODOS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Durante a execução contratual ocorrerão 3 (três) etapas distintas para execução dos serviços: Período de Início dos Serviços, Período de Execução Regular e Período de Transferência de Conhecimento.

Na hipótese da empresa Contratada for a atual prestadora do serviço de Sustentação Mastersaf para o SESI-SP e SENAI-SP, o período de Início dos Serviços não será necessário.

4.1. Período de Início dos Serviços.

- 4.1.1. Será convocada pelo SESI-SP e SENAI-SP, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato e termo de confidencialidade, reunião preliminar para definição de plano de trabalho para início dos serviços pela Contratada.
- 4.1.2. A Contratada deverá apresentar na reunião preliminar a relação de profissionais que prestarão o serviço durante o Período de Início dos Serviços, com a devida comprovação de vínculo com a Contratada, bem como sua qualificação técnica.
- 4.1.3. A Contratada se compromete a manter nas dependências das Contratantes, pelo período de Início dos Serviços, uma equipe mínima de 2 profissionais, nos módulos e tecnologias DW, DFe, incluindo possíveis desenvolvimentos Mastersaf.
- 4.1.4. A prestação dos serviços começará com o Período de Início dos Serviços, que será de até 2 (dois) meses, contados a partir da assinatura do Contrato. Este prazo poderá ser reduzido, havendo concordância do SESI-SP e SENAI-SP e da Contratada.
- 4.1.5. A Contratada deverá adquirir conhecimento durante o Período de Início dos Serviços, atualizando e complementando a documentação existente e preparando sua equipe e recursos para atender às necessidades do SESI-SP e SENAI-SP.

- 4.1.6. Durante o Período de Início dos Serviços, o SESI-SP e SENAI-SP fornecerão material referente aos procedimentos de utilização do software ITSM, apuração de indicadores, lista de exemplos orientadores para a classificação de severidade dos chamados.
- 4.1.7. A Contratada deverá elaborar workshops com “usuários chave” de cada área usuária do SESI-SP e SENAI-SP, com o objetivo de acelerar o entendimento acerca do ambiente Mastersaf, pela Contratada, bem como apresentar aos usuários da instituição os mecanismos de atendimento, workflow de atividades e apresentar os recursos humanos disponibilizados pela Contratada, em atendimento às melhorias e resolução de chamados, que prestarão os serviços para o SESI-SP e SENAI-SP.
- 4.1.8. Durante o Período de Início dos Serviços, a Contratada deverá executar os serviços de atendimento de chamados e desenvolvimento de demandas evolutivas e corretivas e será apurado o atendimento aos Acordos de Níveis de Serviço (ANS), porém eventuais descumprimentos não implicarão em ajustes de pagamento.
- 4.1.9. A não aplicação de ajustes de pagamentos não exime a Contratada de cumprir com suas obrigações contratuais, de modo que continuam sendo aplicáveis as penalidades ou descontos previstos.
- 4.1.10. Este período só será considerado para a primeira vigência do contrato, não sendo aplicável a eventuais prorrogações contratuais.
- 4.2. Período de Execução Regular.
 - 4.2.1. O Período de Execução Regular será iniciado imediatamente após o término do Período de Início dos Serviços.
 - 4.2.2. Durante o Período de Execução Regular, será apurado o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço e eventuais descumprimentos poderão resultar em ajustes de pagamento ou descontos, conforme previsto.
 - 4.2.3. Os profissionais que participarem do Período de Início dos Serviços deverão ser alocados na equipe de prestação do serviço de sustentação Mastersaf para o Período de Execução Regular.
 - 4.2.4. Caso algum profissional precise ser substituído, por quaisquer motivos, a Contratada deverá comprovar ao SESI-SP e SENAI-SP que o novo profissional que substituiu o antigo passou por processo de passagem de conhecimento, recebendo treinamento e orientações suficientes para poder desempenhar o seu papel a contento e tenham conhecimento sobre o Termo de Confidencialidade mantido entre a empresa Contratada e as Contratantes.
 - 4.2.5. É facultado à Contratada, durante o Período de Execução Regular, aumentar sua capacidade de execução de serviços por meio da alocação de novos profissionais para atendimento ao SESI-SP e SENAI-SP, sem ônus adicional para o SESI-SP e SENAI-SP.
 - 4.2.6. A Contratada se compromete a fornecer e a manter nas dependências das Contratantes, sempre que solicitado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis, de 1 (um) a 3 (três) profissionais com perfis específicos,

multidisciplinares ou não, para atividades consideradas urgentes e estratégicas pelo SESI-SP e SENAI-SP;

4.2.7. Os serviços de Sustentação Mastersaf serão prestados pela Contratada no Período de Execução Regular observando-se os Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e as demais exigências deste memorial descritivo, estando a Contratada sujeita aos ajustes de pagamento e descontos cabíveis.

4.3. Período de Transferência.

4.3.1. Será previsto, também, um Período de Transferência final contido nos últimos 2 (dois) meses de vigência do Contrato apenas quando não houver e/ou não seja possível a prorrogação do Contrato.

4.3.2. A Contratada deverá disponibilizar documentos, base de conhecimento, auxílio em dúvidas e procedimentos, participar em reuniões e apresentações de passagem do conhecimento, executar tarefas para exercício prático da equipe interna do SESI-SP e SENAI-SP e/ou do eventual novo fornecedor, nas tarefas e, em seguida, acompanhar e orientar as atividades executadas pelo novo fornecedor.

4.3.3. Os profissionais que participaram do Período de Execução Regular deverão ser mantidos na equipe de prestação do serviço de sustentação para o Período de Transferência.

4.3.4. Caso algum profissional precise ser substituído, por quaisquer motivos, a Contratada deverá comprovar ao SESI-SP e SENAI-SP que o novo profissional que substituiu o antigo passou por processo de passagem de conhecimento, recebendo treinamento e orientações suficientes para poder desempenhar o seu papel a contento e tenham conhecimento sobre o Termo de Confidencialidade mantido entra a empresa Contratada e as Contratantes.

4.3.5. Os serviços de sustentação serão prestados pela Contratada no Período de Transferência observando-se os Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e as demais exigências destas Especificações Técnicas, estando a Contratada sujeita aos ajustes de pagamento e descontos financeiros cabíveis.

5 EQUIPE DA CONTRATADA

5.1.1. O SESI-SP e SENAI-SP não determinará o quantitativo da equipe mínima para a Contratada uma vez que a contratação se baseia em metas de resultado e acordos de níveis de serviço estabelecidos e não por posto de trabalho, ficando facultado à Contratada montar sua equipe, desde que respeitados os volumes mínimos indicados, cabendo-lhe, todavia, dispor de profissionais qualificados para prestação dos serviços demandados pelo SESI-SP E SENAI-SP.

5.1.2. A Contratada deverá prestar os serviços de forma, preferencialmente remota, salvo os workshops e o atendimento de chamados aos módulos críticos constantes do ambiente do SESISP e SENAI-SP, os quais inicialmente devem ser executados “on-site”, em suas próprias dependências, em ambiente seguro, conforme estabelecido na Política de Segurança da Informação das Contratantes, para atendimento do serviço contratado pelo SESI-SP e SENAI-SP.

5.1.3. O SESI-SP e SENAI-SP poderão efetuar diligências para verificar se o ambiente da Contratada se encontra de acordo com o especificado no Anexo I – Termo de Confidencialidade e Política de Segurança da Informação das Contratantes.

5.1.4. Os profissionais da Contratada poderão, quando necessário, a critério do SESI-SP e SENAI-SP ou a pedido da Contratada, mediante aprovação do SESI-SP e SENAI-SP, executar atividades específicas nas dependências das Contratantes, para atendimento de chamado ou Ordem de Serviço. As solicitações de que os profissionais trabalhem nas dependências do SESISP e SENAI-SP devem ser formalizadas por escrito, ainda que digitalmente.

5.1.5. O SESI-SP e SENAI-SP, conforme as melhores práticas de gestão, poderão organizar iniciativas de maior porte, risco ou complexidade, sob a forma de projetos, que, eventualmente, podem estar agrupados em programas. Nestes casos, o SESI-SP e SENAI-SP poderão exercer a prerrogativa de solicitar à Contratada que haja profissionais alocados nas dependências do SESI-SP e SENAI-SP.

5.1.6. A presença de qualquer profissional da Contratada nas dependências do SESI-SP e SENAI-SP deverá ser previamente autorizada pelo SESI-SP e SENAI-SP e tais profissionais, necessariamente, deverão observar os procedimentos de segurança e acesso vigentes no SESISP e SENAI-SP.

5.1.7. Caso a presença de profissionais da Contratada nas dependências do SESI-SP e SENAI-SP ocorra por solicitação do SESI-SP e SENAI-SP, a Contratada deverá disponibilizar seus profissionais em até 2 (dois) dias úteis.

5.1.8. Todo profissional que a Contratada utilize para atender ao SESI-SP e SENAI-SP deverá ser identificado pela Contratada para que o SESI-SP e SENAI-SP possa lhe atribuir uma conta de acesso individualizada aos ambientes de desenvolvimento e testes na infraestrutura tecnológica do SESI-SP e SENAI-SP.

5.1.9. A Contratada e seus profissionais deverão observar:

5.1.9.1. A Política de Segurança da Informação (PSI) do SESI-SP e SENAI-SP, que será disponibilizada na reunião preliminar após a assinatura do contrato;

5.1.9.2. Os processos relacionados ao ambiente Mastersaf do SESI-SP e SENAI-SP, que serão disponibilizados na reunião preliminar após a assinatura do contrato;

5.1.9.3. As cláusulas e as especificações do contrato de prestação de serviços a ser firmado, em particular o Anexo I – Termo de Confidencialidade e Política de Segurança da Informação das Contratantes.

5.1.10. Os profissionais da Contratada deverão atender aos seguintes requisitos mínimos:

5.1.10.1. Técnico de Desenvolvimento:

- a) Atividades: Profissional que efetuará customizações na plataforma Mastersaf. Deve saber programar e desenvolver códigos de software;

- b) Formação Mínima: nível médio técnico em informática, desenvolvimento de sistemas, programação, processamento de dados, sistemas, suporte, eletrônica ou elétrica, ou superior incompleto;
- c) Experiência Mínima: pelo menos 3 anos em serviço de customização com elaboração de código de desenvolvimento específico para o ambiente Mastersaf.

5.1.10.2. Consultor Funcional:

- a) Atividades: Profissional responsável pela análise das demandas do SESI-SP e SENAI-SP definindo e implementando a solução por meio de parametrização configuração de módulos da solução Mastersaf ou indicando a necessidade de desenvolvimento customizado;
- b) Formação Mínima: nível médio e conhecimentos na plataforma Mastersaf nos módulos DW e DFE;
- c) Experiência Mínima: 2 anos atendendo os 2 módulos.

5.1.10.3. Técnico de Desenvolvimento ABAP:

- a) Atividades: Profissional que efetuará customizações com elaboração de código ABAP. Deve saber programar e desenvolver códigos de software;
- b) Formação Mínima: nível médio técnico;
- c) Experiência Mínima: pelo menos 2 anos em serviço de desenvolvimento com elaboração de código ABAP, atuando nas melhorias e tratamentos de causa raiz para o Mastersaf.

5.1.11. Ao longo da execução contratual, antes do início da prestação dos serviços pelos profissionais da sua equipe, quando do pedido de criação de credencial de acesso para o profissional, ou sempre que solicitada pelo SESI-SP e SENAI-SP, a Contratada deverá:

5.1.11.1. Apresentar uma declaração de que o profissional que prestará os serviços tomou ciência e sanou eventuais dúvidas sobre o Anexo I – Termo de Confidencialidade e Política de Segurança da Informação das Contratantes.

5.1.11.2. Comprovar experiência dos profissionais, por meio de declaração atestando que o profissional em questão atende os requisitos para o seu perfil, indicando onde prestou o serviço anteriormente e, pelo menos, uma referência, de modo que o SESI-SP e SENAI-SP possa realizar diligências para verificar a informação, caso entenda necessário.

5.1.11.3. A Contratada deverá apresentar ao SESI-SP e SENAI-SP declaração, até o fim do Período de Início dos Serviços ou até 1 (um) dia útil antes do efetivo início da prestação do serviço pelo profissional no âmbito do contrato. A Contratada deve anexar documentação comprobatória, como declaração, registro de aprovação, diploma, certificado ou outro documento similar, da realização do treinamento. O SESI-SP e SENAI-SP poderá efetuar diligência para validação da comprovação.

5.1.12. Cabe ressaltar que a Contratada poderá utilizar profissionais de perfil livre para atividades que suportam a execução o objeto contratado, tais como atividades de

gestão, testes, controle de qualidade de processo de desenvolvimento e parametrização, administração ou documentação.

6 RECURSOS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. A contratação inclui o fornecimento, pela Contratada, de infraestrutura tecnológica necessária para a prestação de serviços, tais como: recursos humanos especializados, instalações físicas, equipamentos de TIC, canais de telefonia e acesso à Internet com canal dedicado VPN com as Contratantes.

6.2. Todos os serviços constantes do escopo da presente contratação deverão obedecer às normas, processos e procedimentos adotados pelo SESI-SP e SENAI-SP e às suas normas de segurança e acesso, bem como devem apresentar conformidade com as práticas preconizadas no documento de Governança de Tecnologia da Informação do SESI-SP e SENAI-SP, fundamentado nos modelos ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), Cobit (*Control Objectives for Information and related Technology*) e normas ISO 9000, ISO 20000 e ISO 27000. Este documento será apresentado à Contratada por ocasião da assinatura do futuro contrato a ser firmado pelas partes.

6.3. São de responsabilidade da Contratada a criação dos mecanismos para a gestão plena de toda sua equipe técnica e demais atores envolvidos no atendimento às demandas das Contratantes. A Contratada manterá suas equipes treinadas quanto às normas e procedimentos relativos ao sistema de gestão, política da segurança da informação e procedimentos específicos da governança de TI das Contratantes.

6.4. O cenário atual das Contratantes está descrito nos anexos II – Plataforma Tecnológica do Ambiente Mastersaf, e III – Perfil de Chamados, reúnem informações que fornecem o cenário atual de operação dos atendimentos de sustentação das Contratantes, indicando os volumes e características dos chamados, módulos em operação e número de licenças e outras informações pertinentes para subsídio à formulação das propostas.

6.5. As Contratantes disponibilizarão suas instalações na cidade de São Paulo para a prestação dos serviços de suporte técnico local, sendo responsável por prover espaço físico com mobiliário e acessos aos sistemas e ferramentas de suporte que integram a solução ERP em operação. Os demais recursos (computador, telefonia, transporte, alimentação etc.) deverão ser fornecidos pela Contratada.

6.6. As Contratantes disponibilizarão também a conectividade necessária para acesso remoto ao seu ambiente tecnológico (VPN), bem como as licenças e os acessos necessários em sua ferramenta de gestão de incidentes ITSM para que os serviços também possam a ser executados a partir das instalações da Contratada.

6.7. A Contratada deverá prover a seus profissionais os recursos necessários para a execução dos serviços, tanto de forma remota, quanto nas dependências do SESI-SP e SENAI-SP,

incluindo computadores pessoais, licenças de software que se façam necessárias e outros mais que se mostrarem necessários para a execução dos serviços na forma contratada. 6.8. A Contratada terá acesso aos ambientes de desenvolvimento (DEV) e testes (TST).

- 6.8.1. A critério do SESI-SP e SENAI-SP, em caso de necessidade, poderá ser disponibilizado acesso controlado, monitorado e auditado, com permissões minimamente necessárias, com validade restrita, sob justificativa caso a caso, a outros ambientes do SESI-SP e SENAI-SP.
- 6.8.2. Será permitido acessar a estação de trabalho de um usuário final do SESI-SP e SENAI-SP, mediante autorização do usuário, por meio de software de atendimento remoto, conforme procedimento a ser desenvolvido pela Contratada, segundo recomendações da Política de Segurança da Informação das Contratantes.
- 6.9. A Contratada deverá utilizar software de acesso remoto, previamente avaliada pelas Contratantes, de acordo com a Política de Segurança da Informação destas, de forma prover atendimento remoto as estações de trabalho dos usuários do SESISP e SENAI-SP, com gravação da tela do controlador, unicamente para resolução de chamados ou execução de Ordens de Serviço.
- 6.9.1. A Contratada deverá adquirir tantas licenças quanto necessárias para a prestação do serviço, junto ao fabricante ou revendedor, sem ônus para o SESI-SP e SENAI-SP.
- 6.9.2. O software de acesso remoto deverá ser homologado pela equipe técnica do SESISP e SENAI-antes de sua efetiva utilização.

7 TRATAMENTO DE INCIDENTES E ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA/ANS)

7.1. Os chamados de Nível 1 serão abertos na Central de Serviços de TI das Contratantes, a partir dos usuários finais, sendo gerenciados através da aplicação ITSM das Contratantes.

- 7.1.1. Esse serviço de Central de Serviços, já está contratado por outro procedimento licitatório, estando em plena operação e não será contemplado neste edital/memorial.
- 7.1.2. O atendimento de 1º nível utiliza-se de scripts de atendimento padronizados, bem como de documentação e base de conhecimento desenvolvidas a partir do histórico das ocorrências registradas, devendo ser utilizados pela empresa já contratada no momento de abertura dos chamados. Entretanto, esses scripts e a base de conhecimento de erros conhecidos deverão ser providos, elaborados, alimentados e atualizados sob responsabilidade da Contratada deste processo, baseados nos atendimentos efetuados por esta, contemplando ainda, as regras das Contratantes para a execução dos atendimentos.
- 7.1.3. O fechamento dos chamados se dará pelo grupo solucionador da Contratada que resolver o incidente ou requisição de serviço, com o devido registro no sistema contendo a descrição das atividades executadas, bem como a solução definitiva ou de contorno (wa) aplicada, descrito de forma clara, de fácil interpretação e concisa. Essas informações deverão ser avaliadas pela coordenação do serviço de forma a avaliar a possibilidade de fazê-la constar como registro em Base de



Dados de Conhecimento da Central de serviços de TI das Contratantes, de forma que possam ser utilizadas em atendimentos posteriores.

7.2. Os chamados de níveis 2 e 3, de responsabilidade da Contratada, também serão gerenciados pela mesma plataforma ISTM em uso pelas Contratantes. A Contratada é responsável por atuar em todos os chamados abertos, atualizando periodicamente o status dos chamados registrados até seu encerramento completo.

7.3. Para atender aos serviços de suporte, a Contratada deverá:

7.3.1. Coordenar e acompanhar os serviços de suporte, em conformidade com os níveis de serviços estabelecidos, garantindo os prazos de entrega e a qualidade do serviço.

7.3.2. Receber e manter o registro dos chamados na plataforma ITSM das Contratantes.

7.3.3. Informar a relação de profissionais que compõem as equipes de suporte dos respectivos módulos Mastersaf para conhecimento prévio das Contratantes.

7.4. Os serviços de suporte remoto incluem todos os recursos necessários para a prestação dos serviços descritos neste documento, independente de número de chamados ou ocorrências durante a execução contratual.

7.5. Nos casos de chamados classificados com severidades CRÍTICA ou ALTA, o atendimento será contínuo até sua resolução de contorno (*workaround*) ou resolução definitiva dentro dos SLAs estabelecidos.

7.6. Caso durante a análise de um chamado, identifique-se que a solução definitiva requer a implementação de nova funcionalidade ou mudança do processo, esse chamado deverá ter uma solução de contorno aplicada e reclassificado como melhoria, sendo atendido através da fábrica de software da Contratante, de acordo com a abertura de Ordem de Serviço específica.

7.7. Para qualquer incidente, considerado crítico ou decorrente de problema solucionado por meio de correção provisória (*workaround*, WA), a Contratada deverá apresentar, num prazo de até 10 (dez) dias úteis, um plano de ação, com a identificação da causa-raiz do problema, com prazo de execução, objetivando a solução definitiva, que estará sujeito à aprovação e homologação da equipe técnica do SESI-SP e SENAI-SP.

7.8. A prestação dos serviços suporte técnico deverá ser dimensionado para atendimento dos requisitos dos módulos e ambientes da solução descritos neste documento e também deverá garantir o atendimento para o crescimento na totalidade de recursos destes ambientes durante a vigência contratual.

7.9. Os profissionais designados pela Contratada para a prestação dos serviços deverão ter domínio completo e conhecimento técnico sobre o ambiente, produtos e módulos funcionais implementados.

7.10. A Contratada deverá também, alternativamente, disponibilizar canais de comunicação para abertura de chamados técnicos através de telefone 0800 ou ddd 11 ou portal de abertura de chamados técnicos na internet. Os chamados abertos nessa situação deverão estar refletidos na solução ITSM das Contratantes em até 2 horas corridas após seu registro.

7.11. Caberá a Contratante escalar e gerenciar qualquer chamado de maior complexidade aos especialistas de sua equipe ou do fabricante do produto sem custos adicionais para as Contratantes. Os chamados direcionados para o fabricante Mastersaf deverão ter seu status atualizado semanalmente.

7.12. Para fins de aferição de níveis mínimos e máximos de atendimento (SLA/ANS) será considerado como abertura do chamado a data e o horário de registro do chamado técnico na Central de Atendimento da Contratada ou na solução ITSM das Contratantes. Entende-se por fechamento do chamado técnico a hora em que ocorrer a resolução do problema mencionado no chamado, deixando a solução operacional e em perfeitas condições de funcionamento.

7.13. A categorização da prioridade e urgência dos chamados técnicos abertos, deverá ser identificada conforme sua severidade, determinada no momento de abertura do chamado, como segue:

- 7.13.1. Severidade CRÍTICA – incidente de paralisação, que interrompe sistematicamente qualquer processo operacional crítico, ocasionando prejuízo aos negócios e das Contratantes e que não tenha possibilidade de contingenciamento ou processo alternativo. Incluem-se nessa situação chamados que impactem o fechamento contábil do mês ou do ano, durante o período de fechamento (do antepenúltimo dia útil do mês ao quinto dia útil do mês seguinte). Este tipo de incidente apresenta impacto financeiro imediato para os negócios do SESI-SP ou do SENAI-SP, de uma unidade de negócio ou de uma área corporativa.
- 7.13.2. Severidade ALTA – é aquele que interrompa sistematicamente qualquer processo operacional, com probabilidade alta de ocasionar prejuízo financeiro aos negócios das Contratantes e que tenha possibilidade de contingenciamento ou processo alternativo. Este tipo de incidente impacta os negócios do SESI-SP ou do SENAI-SP, de uma unidade de negócio ou de uma área corporativa.
- 7.13.3. Severidade MÉDIA – É aquele que causa impacto sistematicamente a qualquer processo operacional, com probabilidade média de ocasionar prejuízo financeiro e/ou ao negócio e que tenha possibilidade de contingenciamento ou processo alternativo. Este tipo de incidente impacta mais de um usuário do SESI-SP ou do SENAI-SP, de uma unidade de negócio ou de uma área corporativa.
- 7.13.4. Severidade BAIXA – É aquele que causa impacto sem interromper o processo operacional e não causa prejuízo financeiro e/ou ao negócio. Este tipo de incidente impacta apenas um usuário de uma unidade de negócio do SESI-SP ou do SENAI-SP ou de uma área corporativa.

- 7.14. Para execução e conclusão dos serviços de suporte técnico e resolução de incidentes e problemas serão considerados os seguintes critérios de atuação:
- 7.14.1. Chamado de Severidade Crítica: contará com esforço concentrado da Contratada para aplicar as soluções necessárias para o atendimento e resolução, conforme prazos indicados no item 7.16 e contados a partir do horário de abertura do chamado. O atendimento não poderá ser interrompido até o restabelecimento do serviço impactado, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados, domingos e feriados.
- 7.14.2. Chamado de Severidade Alta: contará com esforço concentrado da Contratada, para aplicar as soluções necessárias com atendimento e resolução, conforme prazos indicados no item 7.16 e contados a partir do horário de abertura do chamado. O atendimento ao chamado classificado com severidade ALTA, não poderá ser interrompido até o restabelecimento do funcionamento dos serviços, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados, domingos e feriados.
- 7.14.3. Chamado de Severidade Média: contará com esforço concentrado da Contratada para aplicar as soluções necessárias com atendimento e resolução, conforme prazos indicados no item 7.16 e contados a partir do horário de abertura do chamado.
- 7.14.4. Chamado de Severidade Baixa: contará com esforço concentrado da Contratada para aplicar as soluções necessárias com atendimento e resolução, conforme prazos indicados no item 7.16 e contados a partir do horário de abertura do chamado.
- 7.14.5. A severidade de um chamado só poderá ser alterada pela Contratada mediante a anuência do SESI-SP E SENAI-SP, com a comprovação de que a classificação original não estava de acordo com a definição indicada no item 7.13.

7.15. Para qualquer incidente, considerado crítico ou decorrente de problema solucionado por meio de correção provisória (*workaround*, WA), a Contratada deverá elaborar Análise de Causa Raiz, realizado por meio de atendimento remoto ou local, produzindo relatório com a finalidade de identificar e aplicar a correção necessária para esses incidentes, que estará sujeito à aprovação e homologação da equipe técnica do SESI-SP e SENAI-SP.

7.16. A Tabela abaixo mostra os prazos de tempos de atendimento a serem praticados durante a prestação dos serviços.

Ação	Severidade	Disponibilidade da Contratada	Tempo de Reação - 1º Atendimento	Prazo de Solução ou Aplicação de Solução de Contorno – WA
Suporte a Dúvidas, Alarmes do Ambiente, Incidentes e Problemas	Crítica	24x365	30 minutos corridos	4 horas corridas
	Alta	24x365	4 horas corridas	8 horas úteis
	Média	8x5	8 horas úteis	24 horas úteis
	Baixa	8x5	12 horas úteis	40 horas úteis

7.17. Os Acordos de Níveis de Serviço (ANS/SLA) estabelecidos para a prestação dos serviços serão os seguintes.

ANS	Ação	Severidade	Disponibilidade da Contratada	Acordo Estipulado
1	Suporte a Dúvidas, Alarmes do Ambiente, Incidentes e Problemas	Crítica	24x365	Atendimento a 95% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno.
2		Alta	24x365	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno.
3		Média	8x5	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno.
4		Baixa	8x5	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno.
5	Apresentação de relatório de análise de problema	n/a	n/a	Entrega de relatório com identificação do erro (análise de causa raiz) e apresentação de solução definitiva em até 10 dias úteis após abertura do chamado.
6	Elaboração de Ordens de Serviço para Projetos e Manutenção Evolutiva	n/a	n/a	Entrega do Plano de Projeto (esforço, cronograma e escopo) em até 10 dias úteis após a emissão da OS. A execução do projeto deverá ser feita conforme o plano de projeto aprovado pelo SESI-SP e SENAI-SP.
7	Início do desenvolvimento	n/a	n/a	Início do desenvolvimento do Plano de Projeto em até 5 dias úteis após aprovação do mesmo
	o de OS Aprovadas			pele SESI-SP e SENAI-SP.

7.18. A Contratada deverá apresentar os meios, métodos de medição e fórmulas de cálculo dos ANS/SLAs a serem adotados para validação pelas Contratantes, durante o primeiro mês de operação dos serviços.

7.19. A Contratada deverá promover reuniões mensais, ou sempre que solicitado, para análise de desempenho dos serviços contratados, com a equipe das Contratantes designada, onde serão examinados os ANS/SLAs relativos aos atendimentos daquele período, situação dos chamados abertos junto aos fabricantes das soluções, problemas identificados e sua respectiva análise de causa raiz, bem como as ações preventivas e corretivas que poderão ser adotadas visando à melhoria contínua na prestação dos serviços aos usuários.

7.20. Cada chamado, seja decorrente de incidente ou requisição, após ter associado no momento de seu registro um dos níveis de severidade para fins de estabelecimento da prioridade do atendimento. De acordo com a o tipo de incidente e sua severidade deverá ser adotado plano de comunicação adequado, que será emitido pela Contratada mediante recomendações e validação das Contratantes.

7.21. A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda e no horário de funcionamento de cada serviço. No cálculo desses indicadores serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da Contratada. Para tanto, a suspensão e o repasse de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelas Contratantes.

- 7.21.1. Serão considerados como “não resolvidos no prazo” todos os chamados que tenham sido fechados excedendo o tempo de resolução.
 - 7.21.2. Os chamados que ainda estejam em aberto na data de apuração dos indicadores, que será realizada no quinto dia útil do mês subsequente ao mês de referência, mas já tenham excedido o tempo de resolução serão computados como “não resolvidos no prazo”, ressalvado o disposto no item a seguir serão nomeados para acompanhamento individual no Backlog de chamados.
 - 7.21.3. Caso a Contratada não possa dar continuidade ao tratamento de um chamado por causa de pendências reconhecidas pelo Sesi-SP e Senai-SP como sendo pendências das Contratantes, o tempo de contagem deverá ser suspenso no software ITSM, voltando a ser contado assim que o Sesi-SP e Senai-SP considerar que a pendência tenha sido resolvida.
 - 7.21.4. O Sesi-SP e Senai-SP terão até 5 (cinco) dias úteis para resolver suas pendências. Caso não o faça neste prazo, o chamado não será contado como “não resolvido no prazo” e será nomeado para acompanhamento individual no Backlog de chamados.
 - 7.21.5. Todos os chamados nomeados para acompanhamento individual no Backlog de chamados deverão de ser resolvidos pela Contratada, em prazos estipulados, individualmente por chamado pelo Sesi-SP e Senai-SP. Na hipótese do não atendimento definitivo desses incidentes de Backlog, dentro dos prazos estipulados, caracterizam inadimplência no atendimento, cabendo a aplicação das penalidades e descontos previstos em contrato.
- 7.22. A Contratada deverá observar as metas a seguir:
- 7.22.1. As metas de resolução devem ser cumpridas como indicado no item 7.17 acima.
 - 7.22.2. A meta de backlog deverá ser no máximo de 25% da média mensal dos últimos 3 meses executados.

8 RECURSOS HUMANOS

8.1. A Contratada deverá compor equipes de estrutura compatível, tanto em número quanto em qualificação, ajustadas à demanda dos serviços, constantes deste memorial ou que venham a ser acordadas no futuro, respeitando os quantitativos mínimos de profissionais para cada função estabelecida na organização do time.

8.2. Todos os profissionais alocados pela Contratada para prestação dos serviços descritos neste memorial deverão ser empregados da própria Contratada, mantendo vínculo empregatício

mediante a Consolidação das Leis do Trabalho, C.L.T., ou do ato constitutivo, estatuto ou contrato social em se tratando de sócio ou proprietário (empresário) ou, ainda, mediante contrato regido pela legislação civil comum.

8.3. Para o início da operação, após o período de Início dos Serviços, todos os técnicos mencionados deverão estar devidamente treinados e capacitados. Esta capacitação dos técnicos da Contratada abrange também o domínio acerca da Política de Segurança da Informação do SESI-SP e SENAI-SP, que será apresentada quando da assinatura do futuro contrato, ocasião em que também será exigida da Contratada a comprovação do Acordo de Confidencialidade firmado entre a empresa e seus profissionais designados para a prestação dos serviços, bem como os documentos de relacionamento profissional entre os funcionários e a Contratada.

8.4. A Contratada apresentará, para análise e aprovação das Contratantes, os currículos dos técnicos que irão compor as equipes de atendimento e a documentação comprobatória das certificações e conhecimentos adquiridos, bem como do vínculo empregatício (CLT) ou contrato regido pela legislação civil comum, na fase de início dos serviços contratados e sempre que requerido pelas Contratantes, a partir da introdução de novos técnicos nas equipes da Contratada.

8.5. Os profissionais da Contratada serão periodicamente avaliados pelo SESI-SP e SENAI-SP quanto a sua competência técnica para prestação dos atendimentos, segundo as características dos serviços, bem como será considerada sua interrelação pessoal com os demais funcionários da Contratada e das Contratantes. Se ficar constatada a inabilitação destes profissionais no desempenho das atribuições, a qualquer momento, a Contratada será acionada pelas Contratantes para promover a sua substituição.

9 INÍCIO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE SUSTENTAÇÃO MASTERSAF

9.1. A Contratada deverá apresentar, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis da data de assinatura do contrato, Plano de ação para Início dos Serviços da Central de Sustentação, já acomodando eventuais recomendações das Contratantes, atividade esta que não constituirá encargo financeiro adicional ao presente contrato, contemplando:

- a) Escopo;
- b) Matriz de responsabilidade;
- c) Cronograma de Atividades com marcos de controle (*milestones*) identificados para acompanhamento e validação dos serviços.

9.2. O Plano de Ação para Início dos Serviços deverá contemplar ainda, as etapas abaixo:

- a) Promover o levantamento e validação dos processos envolvidos, documentação e demais informações relacionadas durante a fase de instalação.
- b) Providenciar o mapeamento do processo de ciclo de vida do chamado, contemplando, mas não se restringindo o gerenciamento de incidentes, requisição

de serviços e gerenciamento de problemas, de forma que a ferramenta de ITSM seja parametrizada corretamente de acordo com o processo mapeado.

- c) Avaliar a ferramenta de Catálogo de Serviços de TI, já em operação no ambiente das Contratantes, e apresentar relatório com as eventuais necessidades de ajustes e melhorias.
- d) Avaliar a ferramenta de atendimento ITSM, já em operação no ambiente das Contratantes.
- e) Providenciar o levantamento, padronização e atualização dos documentos, tais como *scripts* e procedimentos para atendimento da equipe N1 das Contratantes, de forma que todas as atividades previstas tenham seus respectivos documentos atualizados e registrados na Base de Conhecimento.
- f) Prover o mapeamento ou atualizar a documentação já existente acerca dos processos de trabalho, fluxos de trabalho, normas internas, exigências legais e outras para estabelecimento de procedimentos e processos que serão adotados, incluindo regras de priorização de atendimento.
- g) Elaborar o plano de transição entre os atuais serviços prestados e os futuros, considerando ainda a possibilidade de tratamento de *backlog* de demandas.
- h) Desenvolver, instalar, configurar e disponibilizar as ferramentas para Bases de Conhecimento e BDEC (Base de Dados de Erros Conhecidos), com estrutura mínima.

9.3. Nesta etapa, a Contratada deverá ainda apresentar, para análise e aprovação das Contratantes, a seguinte documentação sobre suas equipes técnicas:

- a) Os currículos dos técnicos que irão compor as equipes de atendimento;
- b) A documentação comprobatória das certificações e conhecimentos adquiridos;
- c) A documentação acerca do vínculo empregatício, de sociedade ou contrato regido pela legislação civil comum.

9.3.1. Essa documentação deverá ser apresentada na fase de Início dos Serviços dos serviços contratados e sempre que requerido pelas Contratantes, a partir da introdução de novos técnicos nas equipes da Contratada.

9.3.2. A não apresentação da documentação ao final dos 60 dias da fase de Início dos Serviços ou caso a equipe ainda não esteja plenamente estabelecida para início da operação de sustentação ensejará a aplicação das penalidades à Contratada previstas em contrato.

10 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

10.1. Com fundamento nos marcos de controle do cronograma de atividades apresentado junto com a proposta, a Contratada elaborará o cronograma definitivo de execução da Início dos Serviços, já reunindo as datas determinadas, limitadas a 60 (sessenta) dias corridos após o início

de vigência contratual. Esse cronograma deverá ser apresentado, de forma preliminar, de forma preliminar, na reunião de “kick-off” conforme identificado no quadro abaixo:

Etapa	Evento	Prazo	Responsável
I	Assinatura e devolução do contrato assinado.	Até 3 (três) dias corridos a partir da disponibilização do documento pelas Contratantes.	Contratada
I	Reunião de “kick-off” – Deverá ser realizado uma reunião entre as partes para alinhamento dos principais pontos do contrato, bem como apresentação do gestor e supervisor do contrato indicados pelas Contratantes e Contratada. Entrega do Plano de Ação - Nessa oportunidade, a Contratada deverá apresentar seu Plano de Ação para início dos serviços para conhecimento e aprovação das Contratantes. Currículos e Certificados – A Contratada deverá fornecer os currículos e certificados dos profissionais alocados nas equipes.	Até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.	Contratantes e Contratada
III	Avaliar e aprovar a documentação fornecida pela Contratada no item II.	Até 05 (cinco) dias corridos após seu recebimento.	Contratantes
IV	Execução da Etapa de Início dos Serviços.	O prazo para início não poderá superar 60 (sessenta) dias corridos a partir da data de assinatura do contrato. A Contratada deverá iniciar as tratativas para cumprir essa etapa imediatamente após a assinatura do contrato.	Contratada
V	Início de Operação do Contrato	Após conclusão da etapa de Início dos Serviços.	Contratada
VI	Execução dos serviços com apuração de ANS/SLA, respeitando-se o Período de Estabilização do Contrato.	Entre o 1º mês após homologação da Início dos Serviços e entrada em operação plena dos serviços e o período de vigência do contrato.	Contratada
VII	Entrega dos Relatórios Mensais de Atividades.	Até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente	Contratada

11 REQUISITOS GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

11.1. A Contratada deverá, juntamente com seu plano de ação para Início dos Serviços, apresentar ao SESI-SP e SENAI-SP documento contendo sua Política de Segurança da

Informação e seu Plano de Continuidade de Operação dos Serviços, conforme solicitado a seguir.

11.2. A Política de Segurança da Informação da Contratada deverá estar alinhada com aquela adotada pelas Contratantes e abordar no mínimo os aspectos relacionados abaixo:

- a) Responsabilidades associadas a acesso, gestão e guarda de informações, estabelecidas para os profissionais integrantes dos seus quadros;
- b) Controle de acesso aos ambientes de sistemas e aplicações disponibilizados na Contratada para prestação dos serviços objeto deste memorial, como sistemas operacionais e aplicações hospedadas nos servidores que atendam ao contrato, os quais devem possuir configurações de rede com utilização de endereçamento IP fixo, políticas de atualização de patches, política de senhas em todas as instâncias de processos de autenticação, ambientes de homologação de softwares segregados dos ambientes de produção;
- c) Emprego de equipamento de firewall, em suas instalações, com suporte a VPN/IPSEC, utilizando apenas algoritmos criptográficos classificados como "uso aceitável" pelo NIST (*National Institute of Standard Technology*), definindo as fronteiras físicas e lógicas entre as redes das Contratantes e da Contratada e outros acessos necessários à prestação dos serviços, bem como solução de software de prevenção de intrusão (IPS) para o ambiente; e,
- d) Utilização de softwares antivírus e de proteção a ameaças avançadas, em todos os equipamentos das suas instalações, capazes de detectar e remover vírus, cavalos de troia, worms e ameaças correlatas, com atualizações frequentes e automáticas das vacinas e novas versões contemplando todos os servidores e estações de rede. Essa solução deverá ter capacidade e performance compatível com aquela instalada e em operação no ambiente das Contratantes.

11.3. A Contratada deverá permitir às Contratantes o acesso local ou remoto aos seus sistemas, assim como a todo e qualquer equipamento disponibilizado na prestação dos serviços, bem como aos ambientes físicos com controle de acesso, para fins de auditoria em segurança.

12 PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO DO CONTRATO

12.1. Os primeiros 60 (sessenta) dias após o início da execução do serviço (Período de Execução Regular, item 4.2) serão considerados como período de estabilização do contrato, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação de seu serviço e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. A flexibilização está restrita aos limites indicados abaixo:

- a) Para o 1º (primeiro) mês de execução: a Contratada deverá cumprir ao menos 70% (setenta por cento) dos indicadores de qualidade e ANSs, conforme explicitados no item 7;
- b) Para o 2º (segundo) mês de execução: a Contratada deverá cumprir ao menos 80% (oitenta por cento) dos indicadores de qualidade e ANSs, conforme explicitados no item 7;

- c) Para o 3º (terceiro) mês de execução: a Contratada deverá cumprir ao menos 90% (noventa por cento) dos indicadores de qualidade e ANSs, conforme explicitados no item 7; e,
- d) A partir do 4º (quarto) mês de execução: a Contratada deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/ níveis de serviços e de qualidade exigidos, conforme explicitados no item 7.

12.2. O não atingimento dos limites estabelecidos no período de estabilização ensejará a aplicação dos descontos financeiros previstos.

12.3. O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste edital de licitação.

13 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. Reportar ao representante das Contratantes, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observadas no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações dos técnicos das Contratantes, de funcionários ou de terceiros.

13.2. Elaborar e apresentar ao representante das Contratantes, mensalmente ou sempre que requerido por estas, relatório das atividades executadas, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados.

13.3. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório, necessárias para que todos os níveis de serviços acordados sejam cumpridos com utilização eficiente dos recursos disponíveis.

13.4. Submeter-se, dentro do escopo e das cláusulas pactuadas no contrato, às determinações das Contratantes, às suas normas e procedimentos.

13.5. Manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo os treinamentos e participações em eventos de caráter técnico que permitam a prestação dos serviços, descritos neste memorial e seus anexos, em regime de excelência.

13.6. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências das Contratantes.

13.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das exigências legais no que respeita às jornadas das equipes de trabalho, em seus diversos horários.

13.8. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, previdenciários e obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria.

13.9. Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares das Contratantes, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.

13.10. Guardar sigilo dos dados a que tiver acesso ou que vierem a ser compartilhados, bem como sobre os produtos de propriedade das Contratantes, além daqueles processados e gerados no ambiente físico da Contratada, reconhecendo serem estes, de propriedade exclusiva das Contratantes, os quais não podem ser cedidos, copiados, reproduzidos, publicados, divulgados de nenhuma forma, nem colocados à disposição direta ou indiretamente, locados ou vendidos a terceiros, mesmo após o encerramento do contrato.

13.11. Manter suas equipes permanentemente atualizadas sobre as mudanças e incrementos no ambiente computacional das Contratantes, relativamente ao parque de hardware e de software, de sorte a se apresentarem sempre capacitadas para manter a qualidade dos serviços prestados.

13.12. Na hipótese de quaisquer impedimentos ou afastamentos de seus funcionários, promover a substituição imediata deles, por outros de experiência e habilitação comprovadamente compatíveis com aqueles substituídos.

13.13. Substituir, quando solicitado pelas Contratantes, o técnico que apresentar conduta ética ou profissional incompatível com as funções exercidas, dentro de prazos que não impliquem em prejuízos ao desenvolvimento normal dos serviços prestados.

13.14. Da mesma maneira, o acesso remoto da Contratada aos diversos recursos dos ambientes operacionais das Contratantes, deverão se realizar rigorosamente sob regras de segurança estabelecidas entre as partes de forma a garantir a plena confidencialidade e integridade dos dados acessados.

13.15. Apresentar quando solicitado a licença de uso ou certificação de posse de todos os equipamentos e softwares de sua propriedade que serão empregados na prestação dos serviços, não cabendo às Contratantes quaisquer ônus decorrentes do uso indevido de equipamentos e softwares pelas equipes de atendimentos.

13.16. A partir dos dados observados, determinar os problemas de maior relevo e sugerir melhorias para apreciação das Contratantes, de sorte a minimizar tais ocorrências a atingir o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados, através de ações de caráter preventivo e informativo.

13.17. Responsabilizar-se pelos danos financeiros ou de imagem causados diretamente às Contratantes ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços,



não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela Contratante.

13.18. Adotar, na execução dos serviços, boas práticas de sustentabilidade ambiental, de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição.

13.19. Garantir que o objeto do Contrato não infringe quaisquer direitos autorais, patentes ou registros, inclusive marcas, know-how ou trade-secrets, sendo responsável pelos prejuízos, inclusive honorários de advogado, custas e despesas decorrentes de qualquer medida ou processo judicial ou administrativo iniciado em face do Sesi-SP e Senai-SP, por acusação da espécie, podendo a Contratada ser instada a intervir no processo.

13.20. Responsabilizar-se pelo cumprimento das normas de segurança das dependências do Sesi-SP e Senai-SP por parte dos profissionais alocados na execução dos serviços, quanto ao porte de identificação e à utilização dos acessos indicados pelo Sesi-SP e Senai-SP.

13.21. Devolver recursos disponibilizados pelo Sesi-SP e Senai-SP, revogar perfis de acesso de seus profissionais, eliminar suas caixas postais e adotar demais providências aplicáveis ao término da vigência do Contrato ou ao desligamento do profissional.

13.22. Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como: salários, seguros de acidente, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vale-refeição, vale-transporte e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público.

13.23. A Contratada obriga-se, ao final da vigência do Contrato, a descartar de forma definitiva, ou seja, de forma a impedir a sua recuperação total ou parcial posteriormente, toda informação do Sesi-SP e Senai-SP gerada, mantida, recebida, manipulada ou produzida durante a execução do Contrato que a Contratada esteja custodiando.

13.24. O acesso às informações do Sesi-SP e Senai-SP às quais a Contratada venha a ter contato deve ser permitido somente aos profissionais expressamente designados para a execução dos serviços contratados, não sendo permitido, portanto, o acesso de pessoas externas à empresa contratada ou mesmo de profissionais da Contratada não designados para a prestação do serviço contratado ou que ainda não tenham assinado o devido Termo de Confidencialidade.

13.25. Toda informação produzida, acessada ou manipulada no âmbito da prestação do serviço contratado é de propriedade do Sesi-SP e Senai-SP, e deve ser considerada e tratada como sigilosa a menos que haja manifestação contrária e expressa do Sesi-SP e Senai-SP.

13.26. Durante a prestação de serviços nas dependências do Sesi-SP e Senai-SP, os acessos à Internet eventualmente necessários pelos profissionais da Contratada, desde que devidamente justificados e autorizados pelo Sesi-SP e Senai-SP, serão realizados exclusivamente por meio da infraestrutura de TI do Sesi-SP e Senai-SP, estando sujeitos às políticas de acesso

implementadas no SESI-SP e SENAI-SP e limitados ao estritamente necessário para o desempenho das atividades previstas no Contrato.

14 OBRIGAÇÕES DAS CONTRATANTES

14.1. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

14.2. Avaliar os relatórios mensais dos serviços executados pela Contratada, observando o registro do número de chamados efetivamente realizados e validados no período.

14.3. Proporcionar à Contratada, se assim previamente acordado, espaços físicos, instalações e os meios de comunicação de dados necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos, quando executados no ambiente físico das Contratantes.

14.4. Fornecer à Contratada, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados pelas Contratantes.

14.5. Informar à Contratada as normas e procedimentos de acesso às instalações das Contratantes e eventuais alterações.

14.6. Permitir o livre acesso dos técnicos da Contratada aos equipamentos e sistemas das Contratantes necessários para execução dos serviços de suporte do ambiente computacional.

15 GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

15.1. As Contratantes designarão 01 (um) funcionário em nível de gestão, que exercerá a função de seu representante na gestão do contrato, com as seguintes atribuições:

- a) Inteirar-se em detalhes de todas as cláusulas e condições do instrumento contratual e seus anexos, consultando, se necessário, os órgãos técnicos das Contratantes quanto aos aspectos relacionados ao objeto do contrato, de forma a que sejam cumpridas, pela Contratada, todas as cláusulas contratuais;
- b) Coordenar a fiscalização da execução física e financeira do contrato;
- c) Coordenar a fiscalização dos níveis de serviços acordados, quanto aos aspectos relacionados aos indicadores de qualidade e desempenho, bem como os quantitativos relativos aos serviços;
- d) Colaborar com a Contratada sugerindo melhorias nos métodos de trabalho e exercendo fiscalização preventiva, de preferência, à fiscalização corretiva;
- e) Analisar e aprovar os relatórios gerenciais de serviços;
- f) Solicitar posicionamento do seu superior nas decisões e providências que ultrapassem sua competência, em tempo hábil, para adoção das medidas convenientes;

- g) Solicitar alteração, inclusão ou exclusão ou alteração dos acordos de níveis de serviço (SLA) com base nas reuniões trimestrais de análise.
- h) As Contratantes designarão outro funcionário de nível operacional/técnico, que exercerá a função de supervisor/fiscal de contrato, com as seguintes atribuições:
 - i) Inteirar-se em detalhes de todas as cláusulas e condições do instrumento contratual e seus anexos, de forma a que sejam cumpridas, pela Contratada, a totalidade das cláusulas contratuais;
 - j) Fiscalizar a qualidade técnica dos serviços dentro dos padrões estabelecidos neste memorial e seus anexos, notificando o gestor do contrato indicado pelas Contratantes, que por sua vez fará a notificação à Contratada em caso de necessidade de substituição de pessoal e/ou reparação de serviço;
 - k) Fiscalizar a execução operacional do contrato;
 - l) Fiscalizar os níveis de serviços acordados, quanto aos aspectos relacionados aos indicadores de qualidade e desempenho, bem como os quantitativos relativos aos serviços;
 - m) Colaborar com a Contratada sugerindo melhorias nos métodos de trabalho e exercendo fiscalização preventiva, de preferência, à fiscalização corretiva;
 - n) Averiguar se a Contratada utiliza procedimentos seguros e mantém seu pessoal devidamente protegido, de forma a evitar acidentes;
 - o) Analisar os relatórios gerenciais de serviços, produzindo relatório operacional para o gestor do contrato, bem como atestar as faturas para o devido pagamento;
 - p) Solicitar posicionamento do seu superior nas decisões e providências que ultrapassarem sua competência, em tempo hábil, para adoção das medidas convenientes;
 - q) Recomendar alteração, inclusão ou exclusão ou alteração dos acordos de níveis de serviço (SLA) com base nas reuniões trimestrais de análise.

16 RELATÓRIOS MENSAIS

16.1. A Contratada deverá formatar, ajustar e fornecer, periodicamente ou pontualmente, os relatórios acerca da operação da Central de Sustentação. Esses relatórios serão definidos entre a Contratada e Contratantes sempre contendo dados do mês anterior para fins de comparação, reunindo no mínimo as seguintes informações:

- a) Resumo da operação para o período, bem como visualização de período acumulado, cujo prazo será previamente ajustado com a equipe técnica das Contratantes;
- b) Total de atendimentos concluídos e não concluídos, percentual médio de atendimentos e status de atendimento segundo os Acordos de Níveis de Serviços esperados;
- c) Quantidades e percentuais de incidentes e requisições, conforme status da demanda;
- d) Agrupamento de demandas por períodos críticos;
- e) Tempo médio para resolução das demandas;
- f) Demandas reincidentes, identificando usuário, módulo, processo, etc.;

- g) Identificação dos ANS/SLA não cumpridos;
- h) Justificativa pelo não atendimento dos acordos previstos;
- i) Chamados direcionados ao fabricante da solução Mastersaf;
- j) Grupo de incidentes identificados como problema e apresentação da respectiva análise de causa raiz;
- k) Apresentação do status dos projetos e desenvolvimento de melhorias evolutivas;
- l) Plano de ação para correção dos acordos não atendidos.

16.2. A Contratada deverá produzir relatórios mensais para aferição e avaliação dos serviços por parte dos técnicos do SESI-SP e SENAI-SP, que deverão ser apresentados às Contratantes até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente à execução das atividades, constituindo condição essencial para realização do respectivo pagamento relativo ao período, conforme condições estabelecidas a seguir. A equipe técnica, igualmente, terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis subsequentes à data de apresentação dos relatórios mensais pela Contratada para manifestar-se, aplicando eventuais glosas decorrentes de ajustes existentes.

16.3. Devem constar desse relatório, entre outras informações, as Ordens de Serviço executadas (detalhando sua descrição, custos incidentes, *status*, indicadores, metas, etc.), informações acerca de datas de abertura, início do atendimento e de conclusão, prazos, resumo das ações empregadas, identificação dos responsáveis, escalamentos, etc.

16.4. Caso o relatório seja homologado pela equipe de gestão das Contratantes, a Contratada receberá formalmente o aceite e estará apta para encaminhar a documentação de cobrança às Contratantes, conforme condições pactuadas no contrato. Sendo identificadas disfunções no documento, estas serão comunicadas à Contratada para os devidos ajustes, repetindo-se o ciclo de procedimentos e prazos para liberação efetiva do respectivo pagamento.

17 VIGÊNCIA CONTRATUAL

17.1. O futuro contrato a ser firmado entre as partes deverá vigorar pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser renovado mediante emissão do competente termo aditivo até o máximo de 60 (sessenta) meses.

17.2. A cada período de 12 meses, mediante negociações entre as partes, o futuro instrumento contratual poderá ser reajustado monetariamente, assim como poderá ser rescindido após comunicação prévia entre as partes, de no mínimo 120 (cento e vinte) dias.

17.3. A partir do 13º mês da vigência contratual, para elaboração do aditivo anual para o 2º, 3º, 4º e 5º ano de execução dos serviços será considerado o número de 20 (vinte) mil UHTs anuais para a prorrogação do serviço de Desenvolvimento de Demandas Evolutivas.

17.4. Por ocasião da expiração do prazo contratual e não havendo manifestação mútua para renovação do instrumento ou considerados extintos os 60 (sessenta) meses de vigência, na hipótese de terem sido acordados os sucessivos aditamentos amparados pela legislação competente, a Contratada deverá elaborar e apresentar o Plano de Encerramento do contrato, no prazo de 90 (noventa) dias corridos anteriores à data estabelecida para o encerramento definitivo do ajuste.

17.5. O Plano de Encerramento deve abordar todos os elementos que comporão o processo de finalização da prestação dos serviços, de modo a possibilitar a transição contratual com o repasse integral dos conhecimentos e competências necessárias para a continuidade dos serviços, assegurando a migração dos dados com o menor impacto possível. A Contratada deverá responsabilizar-se pelo esforço necessário para essa transição contratual, atividade essa que não constituirá ônus adicional às Contratantes.

17.6. Constarão dos produtos gerados, entre outros, os seguintes componentes:

- a) Todos os documentos de operação utilizados pelas equipes técnicas, incluindo os procedimentos, scripts, catálogos, etc.
- b) Todas as bases de dados, incluindo a Base de Conhecimento atualizada com todos os procedimentos operacionais, *templates*, documentação e parâmetros de instalação e configuração dos serviços realizados;
- c) Estatísticas e demonstrativos de crescimento anual, compreendendo toda a vigência do contrato, para o rol de tarefas realizadas; e,
- d) Fornecimento de todos os artefatos lógicos e *setups* das ferramentas utilizadas para execução dos serviços.

17.7. Durante os 90 (sessenta) dias anteriores ao encerramento do contrato, quer seja durante o primeiro período ou em qualquer aditivo contratual em curso, a Contratada se compromete, como indicado no item 4.3, a participar do plano de transição dos serviços contratados em conjunto com a empresa vencedora do processo licitatório subsequente, disponibilizando todas as informações pertinentes, históricos e procedimentos relativas à execução do contrato.

18 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

18.1. Quando solicitado pelo SESI-SP e SENAI-SP, a Contratada deverá fornecer explicações complementares acerca das soluções desenvolvidas, com a participação dos profissionais envolvidos na definição e desenvolvimento da solução.

18.2. Com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica, a Contratada deverá habilitar equipe de técnicos do SESI-SP e SENAI-SP ou outra por estes indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo do contrato, repassando todo o conhecimento necessário para atendimento deste requisito.

18.3. A critério do SESI-SP e SENAI-SP poderá ser alocado técnico específico para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos realizadas pela Contratada, tendo em vista a preservação do conhecimento do negócio relativo à aplicação que está sendo desenvolvida.

19 GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO

19.1. A Contratada assegurará a qualidade das aplicações que sofreram intervenções relacionadas aos serviços de sustentação, implantadas no ambiente do SESI-SP e SENAI-SP, pelo período mínimo de 3 (três) meses, contados a partir de sua implementação e entrada em operação, devidamente validadas/ homologadas pelas Contratantes.

19.2. Caso seja detectado erro em produção de código elaborado pela Contratada, ainda em garantia, caberá a esta a correção obedecendo aos mesmos prazos previstos para a resolução da causa-raiz da OS de manutenção corretiva.

19.3. No caso de erro detectado nos últimos 30 (trinta) dias da garantia essa será prorrogada por esse mesmo período, de modo que o novo término da garantia se dê 30 dias após a Início dos Serviços da correção do erro em produção.

19.4. É facultado ao SESI-SP e SENAI-SP, em situações excepcionais ou emergenciais, realizar intervenções em código produzido ou mantido pela Contratada. Nestes casos, as classes ou arquivos-fonte alterados ou impactados pela alteração perderão a garantia.

19.5. A abertura de Ordem de Serviço para que a Contratada realize de forma definitiva as alterações executadas em caráter excepcional pelo SESI-SP e SENAI-SP, restabelece a garantia das classes ou arquivos-fonte alterados ou impactados, de modo a manter atualizada a respectiva documentação.

19.6. Direito patrimonial e Propriedade intelectual

19.6.1. A Contratada cederá ao SESI-SP e SENAI-SP o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos novos módulos e manutenções desenvolvidos para os sistemas legados das entidades, bem como dos demais resultados produzidos em consequência desta contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, documentação de sistemas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, conhecimentos adquiridos, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na intranet e internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

19.6.2. Durante a vigência do período de garantia a Contratada prestará suporte técnico obrigatório aos produtos fornecidos, conforme prazos estabelecidos, Acordos de Níveis de Serviços (ANS/SLA), garantindo a plena operacionalização de suas funcionalidades, de acordo com os requerimentos identificados, atendendo as demandas oriundas de seus usuários de sorte a esclarecer eventuais dúvidas pertinentes à operação das soluções, restaurando sua plena operacionalidade em caso de interrupção.

ANEXOS

Anexo I – Termo de Confidencialidade

Anexo II – Plataforma Tecnológica do Ambiente

Anexo III – Serviços de Gestão Fiscal



TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, em que são partes, de um lado, o **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI**, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o n.º 03.779.133/0001-04, doravante simplesmente denominado **SESI-SP**, com sede nesta Capital, na Avenida Paulista n.º 1313, 3º andar, Bairro Bela Vista, e representado por seu Gerente Sênior de Tecnologia da Informação, **Eduardo Gerjis Chedid** e, de outro lado, a _____, inscrita no CNPJ sob n.º _____, com sede na _____ n.º _____, Bairro _____, CEP _____, na cidade de _____, Estado de _____, aqui representada em conformidade com seus atos constitutivos, e neste instrumento designada **EMPRESA**;

Considerando que:

- (a) a segurança e/ou proteção da informação é aqui caracterizada pela preservação da: **CONFIDENCIALIDADE** (garantia de que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas a terem acesso), **INTEGRIDADE** (salvaguarda da exatidão e completeza da informação e dos métodos de processamento), e **DISPONIBILIDADE** (garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos ativos correspondentes sempre que necessário); e,
- (b) o **SESI-SP** e a **EMPRESA** resolvem firmar o presente instrumento, doravante denominado de “TERMO DE CONFIDENCIALIDADE”, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

1.1 São consideradas informações confidenciais, portanto, protegidas pelo presente termo, todos os dados de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica e financeira, bem como toda e qualquer informação que venha a ser “trocada” entre as partes, salvo aquelas cuja confidencialidade seja expressamente afastada.

1.2 A forma através da qual suceder a troca ou o acesso às informações classificadas é irrelevante para os efeitos deste acordo, sendo que os documentos impressos, manuscritos, *fac-símiles*, *laserdiscs*, *pendrives*, disquetes ou qualquer outro meio onde estejam armazenados dados confidenciais, devem ser mantidos em local seguro (com acesso restrito) e destruídos ou devolvidos à proprietária da informação, após sua devida utilização, conforme orientação fornecida por esta última.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA

2.1 A **EMPRESA** compromete-se por todos aqueles que por seu intermédio venham a tomar conhecimento de informações confidenciais do **SESI-SP**, a manter o mais absoluto sigilo, limitando a utilização dos dados disponibilizados às estritas necessidades da negociação, contrato ou similar, não utilizando, em hipótese alguma, tais informações em proveito próprio ou alheio.

2.2. Fica a **EMPRESA** expressamente proibida de transferir a terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações classificadas a que tenha tido acesso, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa física ou jurídica e para nenhuma outra finalidade que não seja a consecução de seus objetivos conjuntos com o **SESI-SP**.



2.3. Obriga-se a **EMPRESA** a adotar todas as cautelas possíveis, no sentido de restringir o acesso às informações confidenciais em seu poder e impedir sua indevida divulgação ou utilização, valendo-se de ações destinadas a evitar o “vazamento” das informações classificadas.

2.4. As informações confidenciais que venham a ser confiadas à **EMPRESA** somente poderão ser repassadas aos administradores, prepostos e terceiros diretamente envolvidos no processo e cujo acesso seja indispensável para consecução da transação, negociação ou contratação em curso, sendo estes advertidos do caráter sigiloso das informações, e ficando a **EMPRESA** expressamente responsável em caso de quebra na integridade e sigilo destes dados.

2.5. É vedado à **EMPRESA**, em qualquer hipótese, manter em seu poder após sua utilização, documento ou qualquer outro meio onde as informações confidenciais do **SESI-SP** estejam consignadas, ficando expressamente proibida a extração de cópias, reproduções, *backup* ou outro meio de armazenamento de dados.

2.6. A **EMPRESA** compromete-se a contatar a proprietária da informação confidencial, caso eventualmente perceba a necessidade de repassar a terceiros, informação classificada, ainda que o repasse seja de apenas parte da informação, oportunidade em que deverá ser firmado, se for do interesse da proprietária, outro termo de confidencialidade obrigando a totalidade das partes.

2.7. A **EMPRESA** deverá comunicar o extravio, perda ou violação de qualquer informação confidencial, não ficando responsável nem sendo considerada violação ao presente acordo no caso da informação confidencial ser divulgada em razão de ato ou fato ao qual a **EMPRESA** ou qualquer de seus empregados, prepostos e/ou colaboradores que for divulgada em decorrência de fatos que tenham ocorrido em razão de caso fortuito e/ou força maior.

2.8. Se por decisão judicial a **EMPRESA** for obrigada a revelar informação ou dado que venha, ainda que indiretamente, a expor informação confidencial do **SESI-SP**, este deverá ser previamente comunicado.

2.9. Não serão consideradas informações confidenciais aquelas que sejam do prévio conhecimento da **EMPRESA**, de conhecimento público ou que venham a se tornar públicas por expressa vontade da proprietária da informação.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS INFORMAÇÕES CONJUGADAS

Na hipótese de surgirem informações relevantes da própria relação entre as partes, ou seja, se as informações confidenciais do **SESI-SP** forem conjugadas com outros dados confidenciais da **EMPRESA**, estas serão consideradas informações classificadas de propriedade conjunta do **SESI-SP**, sendo que sua divulgação e utilização somente sucederão mediante prévia e expressa autorização de ambas as partes.

CLÁUSULA QUARTA - DA UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

4.1. Nos precisos termos da cláusula primeira, o presente termo tem por objeto principal possibilitar à **EMPRESA** o acesso a informações confidenciais do **SESI-SP**, indispensáveis para a realização de negociação ou transação comercial, sem importar, contudo, em qualquer transferência ou cessão de informações.

4.2. As informações confidenciais são utilizáveis única e exclusivamente por seu proprietário, não autorizando o presente instrumento, seu uso pela **EMPRESA**, a não ser para a fiel execução de negociação, contrato ou qualquer outra transação que envolva o proprietário da informação.



4.3. Os direitos resultantes das informações confidenciais ou de seu emprego, bem como qualquer outro direito relativo à propriedade dessas informações também não se transferem através do presente.

CLÁUSULA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1 Os empregados/prepostos da **EMPRESA** se comprometem a conhecer, observar e agir em conformidade com as Políticas de Segurança da Informação do **SESI-SP** e/ou outras diretrizes, normas, instruções de trabalho e procedimentos relacionados, protegendo e preservando a integridade e confidencialidade de todos os dados e informações dos quais tome conhecimento ou utilize no exercício das suas funções, que serão tidos como sigilo profissional, inclusive após a cessação das suas atividades no **SESI-SP**; estando cientes de que o desrespeito às diretrizes, normas e procedimentos relacionados com a segurança da informação e outras normas e procedimentos do **SESI-SP** de que tenha sido dado conhecimento durante o exercício das suas funções, constitui *Violação de Segurança da Informação* e que, em caso de desrespeita-las, ficarão sujeitos às sanções previstas em lei e normas externas.

5.2 A existência e o conteúdo deste **Termo de Confidencialidade**, bem como a execução das atividades dos empregados da **EMPRESA** a serviço do **SESI-SP** não poderão ser reveladas a terceiros.

5.3 A seleção das informações confidenciais, a serem disponibilizadas para os empregados da **EMPRESA** será de exclusivo critério do **SESI-SP**.

5.4 Fica expressamente entendido que ao revelar as informações confidenciais para a **EMPRESA**, o **SESI-SP** não estará concedendo qualquer tipo de licença, expressa ou implícita, nem transferindo direitos de qualquer espécie sobre tais informações.

5.5. As partes, no âmbito das relações de trabalho que mantêm com seus empregados e/ou prepostos, e nos limites e na proporção de suas responsabilidades, inclusive as de natureza tributária, responderão por todas as obrigações sociais, fiscais, parafiscais, trabalhistas, inclusive de previsão em normas coletivas das categorias, previdenciárias e sanitárias, que incidam ou venham a incidir sobre este Termo e; sobre os serviços eventualmente contratados, com terceiros, aí incluídas as relativas a acidentes de trabalho. Responderão, também, nas esferas civil e trabalhista pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução das atividades objeto deste Termo, suportando os ônus decorrentes de quaisquer danos, materiais e/ou morais, que os mesmos venham a causar aos bens e às pessoas.

CLÁUSULA SEXTA - DA DURAÇÃO

6.1 O acordo vigorará pelo período de 05 (cinco) anos contados da data de sua assinatura ou até o término do contrato que porventura venha a ser celebrado entre as partes, relacionado com o propósito deste acordo, podendo ser terminado, a qualquer tempo durante a sua vigência, por mútuo acordo entre as partes ou após notificação por escrito de uma parte à outra.

6.2 O término do acordo não desobriga as partes quanto às obrigações de confidencialidade aqui estipuladas anteriormente à efetiva data de seu encerramento, devendo a **EMPRESA** manter sigilo sobre as informações confidenciais recebidos por 5 (cinco) anos após sua recepção.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

7.1 A inobservância do dever de confidencialidade ora firmado e de qualquer das disposições deste instrumento é motivo relevante para o encerramento de toda e qualquer relação comercial existente



entre as partes e a parte culpada será obrigada a ressarcir perdas e danos que venham a ocorrer à outra parte.

7.2 A **EMPRESA** será considerada infratora nos termos da legislação civil e criminal, na hipótese em que o sigilo da informação seja violado por qualquer pessoa a ela vinculada ou que tenha, por seu intermédio, obtido acesso às informações, exceto nos casos de caso fortuito e/ou força maior, se assim apurado.

CLÁUSULA OITAVA - DA REPRESENTAÇÃO DAS PARTES

As partes declaram neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, estando cientes de que a falsidade na prestação desta informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos, sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Fica eleito como Foro competente para dirimir eventuais dúvidas decorrentes do presente Termo de Confidencialidade, o estabelecido no art. 47 do Novo Código de Processo Civil Brasileiro, com a exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justas e convencionadas, assinam as partes o presente Termo de Confidencialidade em 2 (duas) vias de igual teor e para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, ____ de _____ de _____.

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – Sesi Departamento
Regional de São Paulo

Eduardo Gerjis Chedid
Gerente Sênior de Tecnologia da Informação

CONTRATADA

Representante(s) legal(is)

Nome:

CPF:

Cargo:

Testemunhas:

Nome:

RG nº:

GSJ

Nome:

RG nº:



TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, em que são partes, de um lado, o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI**, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o n.º 03.774.819/0001-02, doravante simplesmente denominado **SENAI-SP**, com sede nesta Capital, na Avenida Paulista n.º 1313, 3º andar, Bairro Bela Vista, e representado por seu Gerente Sênior de Tecnologia da Informação, **Eduardo Gerjis Chedid** e, de outro lado, a _____, inscrita no CNPJ sob n.º _____, com sede _____, n.º _____ Bairro _____, CEP _____, na cidade de _____, Estado de _____, aqui representada em conformidade com seus atos constitutivos, e neste instrumento designada **EMPRESA**;

Considerando que:

- (a) a segurança e/ou proteção da informação é aqui caracterizada pela preservação da: **CONFIDENCIALIDADE** (garantia de que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas a terem acesso), **INTEGRIDADE** (salvaguarda da exatidão e completeza da informação e dos métodos de processamento), e **DISPONIBILIDADE** (garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos ativos correspondentes sempre que necessário); e,
- (b) o **SENAI-SP** e a **EMPRESA** resolvem firmar o presente instrumento, doravante denominado de “TERMO DE CONFIDENCIALIDADE”, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

1.1 São consideradas informações confidenciais, portanto, protegidas pelo presente termo, todos os dados de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica e financeira, bem como toda e qualquer informação que venha a ser “trocada” entre as partes, salvo aquelas cuja confidencialidade seja expressamente afastada.

1.2 A forma através da qual suceder a troca ou o acesso às informações classificadas é irrelevante para os efeitos deste acordo, sendo que os documentos impressos, manuscritos, *fac-símiles*, *laserdiscs*, *pendrives*, disquetes ou qualquer outro meio onde estejam armazenados dados confidenciais, devem ser mantidos em local seguro (com acesso restrito) e destruídos ou devolvidos à proprietária da informação, após sua devida utilização, conforme orientação fornecida por esta última.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA

2.1 A **EMPRESA** compromete-se por todos aqueles que por seu intermédio venham a tomar conhecimento de informações confidenciais do **SENAI-SP**, a manter o mais absoluto sigilo, limitando a utilização dos dados disponibilizados às estritas necessidades da negociação, contrato ou similar, não utilizando, em hipótese alguma, tais informações em proveito próprio ou alheio.

2.2. Fica a **EMPRESA** expressamente proibida de transferir a terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações classificadas a que tenha tido acesso, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa física ou jurídica e para nenhuma outra finalidade que não seja a consecução de seus objetivos conjuntos com o **SENAI-SP**.

2.3. Obriga-se a **EMPRESA** a adotar todas as cautelas possíveis, no sentido de restringir o acesso às informações confidenciais em seu poder e impedir sua indevida divulgação ou utilização, valendo-se de ações destinadas a evitar o “vazamento” das informações classificadas.



2.4. As informações confidenciais que venham a ser confiadas à **EMPRESA** somente poderão ser repassadas aos administradores, prepostos e terceiros diretamente envolvidos no processo e cujo acesso seja indispensável para consecução da transação, negociação ou contratação em curso, sendo estes advertidos do caráter sigiloso das informações, e ficando a **EMPRESA** expressamente responsável em caso de quebra na integridade e sigilo destes dados.

2.5. É vedado à **EMPRESA**, em qualquer hipótese, manter em seu poder após sua utilização, documento ou qualquer outro meio onde as informações confidenciais do **SENAI-SP** estejam consignadas, ficando expressamente proibida a extração de cópias, reproduções, *backup* ou outro meio de armazenamento de dados.

2.6. A **EMPRESA** compromete-se a contatar a proprietária da informação confidencial, caso eventualmente perceba a necessidade de repassar a terceiros, informação classificada, ainda que o repasse seja de apenas parte da informação, oportunidade em que deverá ser firmado, se for do interesse da proprietária, outro termo de confidencialidade obrigando a totalidade das partes.

2.7. A **EMPRESA** deverá comunicar o extravio, perda ou violação de qualquer informação confidencial, não ficando responsável nem sendo considerada violação ao presente acordo no caso da informação confidencial ser divulgada em razão de ato ou fato ao qual a **EMPRESA** ou qualquer de seus empregados, prepostos e/ou colaboradores que for divulgada em decorrência de fatos que tenham ocorrido em razão de caso fortuito e/ou força maior.

2.8. Se por decisão judicial a **EMPRESA** for obrigada a revelar informação ou dado que venha, ainda que indiretamente, a expor informação confidencial do **SENAI-SP**, este deverá ser previamente comunicado.

2.9. Não serão consideradas informações confidenciais aquelas que sejam do prévio conhecimento da **EMPRESA**, de conhecimento público ou que venham a se tornar públicas por expressa vontade da proprietária da informação.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS INFORMAÇÕES CONJUGADAS

Na hipótese de surgirem informações relevantes da própria relação entre as partes, ou seja, se as informações confidenciais do **SENAI-SP** forem conjugadas com outros dados confidenciais da **EMPRESA**, estas serão consideradas informações classificadas de propriedade conjunta do **SENAI-SP**, sendo que sua divulgação e utilização somente sucederão mediante prévia e expressa autorização de ambas as partes.

CLÁUSULA QUARTA - DA UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

4.1. Nos precisos termos da cláusula primeira, o presente termo tem por objeto principal possibilitar à **EMPRESA** o acesso a informações confidenciais do **SENAI-SP**, indispensáveis para a realização de negociação ou transação comercial, sem importar, contudo, em qualquer transferência ou cessão de informações.

4.2. As informações confidenciais são utilizáveis única e exclusivamente por seu proprietário, não autorizando o presente instrumento, seu uso pela **EMPRESA**, a não ser para a fiel execução de negociação, contrato ou qualquer outra transação que envolva o proprietário da informação.

4.3. Os direitos resultantes das informações confidenciais ou de seu emprego, bem como qualquer outro direito relativo à propriedade dessas informações também não se transferem através do presente.



CLÁUSULA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1 Os empregados/prepostos da **EMPRESA** se comprometem a conhecer, observar e agir em conformidade com as Políticas de Segurança da Informação do **SENAI-SP** e/ou outras diretrizes, normas, instruções de trabalho e procedimentos relacionados, protegendo e preservando a integridade e confidencialidade de todos os dados e informações dos quais tome conhecimento ou utilize no exercício das suas funções, que serão tidos como sigilo profissional, inclusive após a cessação das suas atividades no **SENAI-SP**; estando cientes de que o desrespeito às diretrizes, normas e procedimentos relacionados com a segurança da informação e outras normas e procedimentos do **SENAI-SP** de que tenha sido dado conhecimento durante o exercício das suas funções, constitui *Violação de Segurança da Informação* e que, em caso de desrespeita-las, ficarão sujeitos às sanções previstas em lei e normas externas.

5.2 A existência e o conteúdo deste **Termo de Confidencialidade**, bem como a execução das atividades dos empregados da **EMPRESA** a serviço do **SENAI-SP** não poderão ser reveladas a terceiros.

5.3 A seleção das informações confidenciais, a serem disponibilizadas para os empregados da **EMPRESA** será de exclusivo critério do **SENAI-SP**.

5.4 Fica expressamente entendido que ao revelar as informações confidenciais para a **EMPRESA**, o **SENAI-SP** não estará concedendo qualquer tipo de licença, expressa ou implícita, nem transferindo direitos de qualquer espécie sobre tais informações.

5.5. As partes, no âmbito das relações de trabalho que mantêm com seus empregados e/ou prepostos, e nos limites e na proporção de suas responsabilidades, inclusive as de natureza tributária, responderão por todas as obrigações sociais, fiscais, parafiscais, trabalhistas, inclusive de previsão em normas coletivas das categorias, previdenciárias e sanitárias, que incidam ou venham a incidir sobre este Termo e; sobre os serviços eventualmente contratados, com terceiros, aí incluídas as relativas a acidentes de trabalho. Responderão, também, nas esferas civil e trabalhista pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução das atividades objeto deste Termo, suportando os ônus decorrentes de quaisquer danos, materiais e/ou morais, que os mesmos venham a causar aos bens e às pessoas.

CLÁUSULA SEXTA - DA DURAÇÃO

6.1 O acordo vigorará pelo período de 05 (cinco) anos contados da data de sua assinatura ou até o término do contrato que porventura venha a ser celebrado entre as partes, relacionado com o propósito deste acordo, podendo ser terminado, a qualquer tempo durante a sua vigência, por mútuo acordo entre as partes ou após notificação por escrito de uma parte à outra.

6.2 O término do acordo não desobriga as partes quanto às obrigações de confidencialidade aqui estipuladas anteriormente à efetiva data de seu encerramento, devendo a **EMPRESA** manter sigilo sobre as informações confidenciais recebidos por 5 (cinco) anos após sua recepção.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

7.1 A inobservância do dever de confidencialidade ora firmado e de qualquer das disposições deste instrumento é motivo relevante para o encerramento de toda e qualquer relação comercial existente entre as partes e a parte culpada será obrigada a ressarcir perdas e danos que venham a ocorrer à outra parte.

7.2 A **EMPRESA** será considerada infratora nos termos da legislação civil e criminal, na hipótese em que o sigilo da informação seja violado por qualquer pessoa a ela vinculada ou que tenha, por seu



intermédio, obtido acesso às informações, exceto nos casos de caso fortuito e/ou força maior, se assim apurado.

CLÁUSULA OITAVA - DA REPRESENTAÇÃO DAS PARTES

As partes declaram neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, estando cientes de que a falsidade na prestação desta informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos, sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Fica eleito como Foro competente para dirimir eventuais dúvidas decorrentes do presente Termo de Confidencialidade, o estabelecido no art. 47 do Novo Código de Processo Civil Brasileiro, com a exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justas e convencionadas, assinam as partes o presente Termo de Confidencialidade em 2 (duas) vias de igual teor e para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, _____ de _____ de _____.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI
Departamento Regional de São Paulo

Eduardo Gerjis Chedid
Gerente Sênior de Tecnologia da Informação

CONTRATADA

Representante(s) legal(is)
Nome:
CPF:
Cargo:

Testemunhas:

Nome:
RG nº:

Nome:
RG nº:

ANEXO II – Plataforma Tecnológica do Ambiente Mastersaf

1. As informações gerais sobre o ambiente tecnológico, no qual a solução Mastersaf opera, integrada ao ERP/SAP se encontra atualmente instalado no SESI-SP e SENAI-SP estão apresentadas a seguir.
2. Cabe ressaltar que o ambiente poderá sofrer alterações incluindo o acréscimo de novos módulos, componentes, funcionalidades e adequações, que deverão ser suportadas pela Contratada e atendidas no escopo dos serviços de sustentação e atividades de suporte, fábrica de software e capacitação, bem como atualizações de versões dos softwares mencionados, durante a vigência contratual.
3. Desta forma, as informações listadas não são definitivas e servem como referência para orientar e subsidiar o entendimento da arquitetura e ambiente atual.
4. O ambiente computacional cliente com as suas principais tecnologias, sistemas e ferramentas de apoio são apresentadas na tabela abaixo, que demonstram de forma resumida e não restrita o ambiente computacional das Contratantes em processo de disponibilização ou já em uso pelo usuário da solução Mastersaf. As informações apresentadas podem sofrer alterações, com a inclusão ou exclusão de novos itens a serem observados durante a prestação dos serviços pela Contratada.
5. Ambiente computacional estações de trabalho:
 - a) Sistema Operacional: MS Windows 7 Professional ou superior;
 - b) Navegador Cliente: MS Internet Explorer 10, Google Chrome 79.0 e Mozilla Firefox 45.0;
 - c) Suíte de Escritório: MS Office 2010 a 2019;
 - d) Serviço de Diretório: MS Active Directory;
 - e) Comunicação Corporativa: MS Exchange Online;
 - f) Gerenciamento de Projetos: MS Project Server – EPM e Online;
 - g) Características da estação de trabalho: Processador I5, 8GB Ram, SSD 256GB.
6. O ambiente computacional de servidores com as suas principais tecnologias, sistemas e ferramentas de apoio é apresentado abaixo, e demonstram de forma resumida o ambiente computacional de servidores das Contratantes para a solução SAP. As informações apresentadas podem sofrer alterações, com a inclusão ou exclusão de novos itens durante a prestação dos serviços pela Contratada.

7. A tabela abaixo mostra a segregação dos ambientes do ERP da SAP implantados nas Contratantes e a quantidade de servidores (máquinas virtuais) utilizada em cada ambiente/componente, somente com servidores de aplicação.

Componente/Ambiente	Sist. Operacional	Desenvolvimento	Homologação	Produção
Mastersaf DW (fiscal e tributário)	Windows Server 2012	1	1	1
Mastersaf DFE (documentos fiscais eletrônicos)	Windows Server 2012	1	1	4

8. A Tabela a seguir mostra a segregação dos ambientes Mastersaf implantados nas Contratantes e a quantidade de servidores (máquinas virtuais) utilizada em cada ambiente/componente, somente com servidores de banco de dados.

Componente/Ambiente	Banco de Dados	Desenvolvimento	Homologação	Produção
Mastersaf DW (fiscal e tributário)	Oracle Database 12c	1	2	2
Mastersaf DFE (documentos fiscais eletrônicos)	Oracle Database 12c	1	2	2

9. A Tabela a seguir mostra os módulos implementados no ambiente das Contratantes.

Módulos	SESI Nº 770 133 /00001	SENAD3.774.819/0001-02
DF-e		
PRODUTOS INTERFACE		
Interface Padrão SAP/DF-e	X	x
DW	X	x

01 PRODUTOS BÁSICOS	X	x
Administração das Tabelas do Sistema	X	x
Configuração da Gestão para Atendimentos Fiscais	X	x
Controle das Transações/Processamento dos Sistemas	X	x
Gestão da Carga de Dados do DW	X	x
Gestão de Controle das Exportações de Dados	X	x
Gestão de Controle das Importações de Dados	X	x
Gestão do Armazém de Dados do Mastersaf	X	x
Pedido de Autorização para Processamento Eletrônico	X	x
Relatórios de Conferência e Validação	X	x
Report Fiscal Emissor de Relatórios Gerenciais e Operacionais	X	x
02 PRODUTOS ESTADUAIS	X	x
0201 ICMS BÁSICO		
Controle das Obrigações Estaduais		
Diferencial de Alíquotas		
GIA ST - Substituição Tributária		
Gestão de Atendimento Fiscal de ICMS em Meio Magnético		
Controle de Operações com Consignação Industrial	X	x
Distrito Federal – TARE		
Sintegra - Meio Magnético		
Gestão do ICMS - Operações Próprias		
Lançamentos Especiais no RA-ICMS		
Relatórios Operacionais/Gerenciais do ICMS		
Transferência de Crédito de ICMS - Regime Especial de Centralização		
0209 OBRIGAÇÕES ACESSÓRIAS EM MEIO MAGNÉTICO & REGIMES ESPECIAIS DE ESCRITURAÇÃO		
São Paulo - DIPAM - Declaração Índice de Participação dos Municípios	X	x
São Paulo - GIA - Guia de Informação e Apuração do ICMS	X	x
03 PRODUTOS FEDERAIS		
0301 IPI BÁSICO		
Controle das Obrigações Federais		
Escrituração e Apuração do IPI	X	x
PER/DCOMP		
0305 GESTÃO DE TRIBUTOS FEDERAIS		
Comprovante de Rendimento do IRPF	X	x

Comprovante de Rendimento do IRPJ	X	x
DCTF - Declaração de Contribuições e Tributos Federais (Mensal e Semestral)	X	x
DIRF - Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte	X	x
Geração de GPS de Retenções Sobre Serviços Contratados	X	x
Relatórios Gerenciais das Retenções de IRRF, PIS, COFINS e INSS	X	x
0314 ONESOURCE		
ECF - Escrituração Contábil Fiscal	X	x
Integrador Onesource ECF	X	x
DMED - Declaração de Serviços Médicos e de Saúde	X	x

04 PRODUTOS MUNICIPAIS		
Agudos – Municipal	X	x
Americana – Municipal	X	x
Amparo – Municipal	X	x
Andradina – Municipal	X	x
Apuração e Escrituração do ISSQN - Movimento Econômico	X	x
Araras – Municipal	X	x
Araçatuba – Municipal	X	x
Assis – Municipal	X	x
Avaré – Municipal	X	x
Bariri – Municipal	X	x
Barra Bonita – Municipal	X	x
Barretos – Municipal	X	x
Bebedouro – Municipal	X	x
Birigui – Municipal	X	x
Boituva – Municipal	X	x
Botucatu – Municipal	X	x
Cajamar – Municipal	X	x
Campinas – Municipal	X	x
Carapicuíba – Municipal	X	x
Catanduva – Municipal	X	x
Caçapava – Municipal	X	x
Cerquillo – Municipal	X	x
Controle das Obrigações Municipais	X	x

Cubatão – Municipal	X	x
Ferraz de Vasconcelos – Municipal	X	x
Garça – Municipal	X	x
Indaiatuba – Municipal	X	x
Iracemópolis – Municipal	X	x
Itapetininga – Municipal	X	x
Itapira – Municipal	X	x
Itatiba – Municipal	X	x
Jaboticabal – Municipal	X	x
Jacareí – Municipal	X	x
Jandira – Municipal	X	x
Jaú – Municipal	X	x
José Bonifácio – Municipal	X	x
Leme – Municipal	X	x
Limeira – Municipal	X	x
Lorena – Municipal	X	x
Mairinque – Municipal	X	x
Marília – Municipal	X	x
Matão – Municipal	X	x

Mirassol – Municipal	X	x
Mococa – Municipal	X	x
Mogi Guaçu – Municipal	X	x
Mogi das Cruzes – Municipal	X	x
Nova Odessa – Municipal	X	x
Osasco – Municipal	X	x
Ourinhos – Municipal	X	x
Parâmetros para Município	X	x
Penápolis – Municipal	X	x
Pindamonhangaba – Municipal	X	x
Piracicaba – Municipal	X	x
Piracicaba – SIMPLISS	X	x
Pirassununga – Municipal	X	x
Porto Ferreira – Municipal	X	x

Poá – Municipal	X	x
Presidente Epitácio – Municipal	X	x
Presidente Prudente – Municipal	X	x
Regente Feijó – Municipal	X	x
Santa Bárbara D'Oeste – Municipal	X	x
Santana de Parnaíba – Municipal	X	x
Sertãozinho – Municipal	X	x
Sorocaba – Municipal	X	x
Sumaré – Municipal	X	x
São João da Boa Vista – Municipal	X	x
São Paulo - DES - Declaração Eletrônica de Serviços - ISSQN (NFTS)	X	x
São Roque – Municipal	X	x
Tatuí – Municipal	X	x
Taubaté – Municipal	X	x
Tremembé – Municipal	X	x
Valinhos – Municipal	X	x
Votorantim – Municipal	X	x
05 PRODUTOS INTERFACE		
Interface Padrão SAP/DW	X	x
06 SPED – Sistema Público de Escrituração Digital - Decreto nº 6.022/07		
ECD - Escrituração Contábil Digital	X	x
EFD - Escrituração Fiscal Digital	X	x
EFD - Escrituração Fiscal Digital PIS/PASEP/COFINS	X	x
EFD – REINF	X	x
11 GISS ONLINE		
Giss Amparo	X	x
Giss Araraquara	X	x
Giss Cotia	X	x
Giss Diadema	X	x
Giss Franca	X	x
Giss Guarulhos	X	x
Giss Hortolândia	X	x
Giss Itu	X	x

Giss Jaboticabal	X	x
Giss Jardinópolis	X	x
Giss Jaú	X	x
Giss Jundiá	X	x
Giss Lorena	X	x
Giss Matão	X	x
Giss Mauá	X	x
Giss Mococa	X	x
Giss Paulínia	X	x
Giss Pindamonhangaba	X	x
Giss Porto Ferreira	X	x
Giss Ribeirão Pires	x	x
Giss Ribeirão Preto	x	x
Giss Rio Claro	x	x
Giss Salto	x	x
Giss Santa Rita do Passa Quatro	x	x
Giss Santo André	x	x
Giss Santos	x	x
Giss Suzano	x	x
Giss São Bernardo do Campo	x	x
Giss São Caetano do Sul	x	x
Giss São Carlos	x	x
Giss São José do Rio Preto	x	x
Giss São José dos Campos	x	x
Giss São Roque	x	x
Giss Tatuí	x	x
Giss Votuporanga	x	x
DF-e		
EMISSOR DE NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRONICA – ISSQN		
NFS-e Boituva	x	x
NFS-e Agudos	x	x
NFS-e Alumínio	x	x
NFS-e Americana	x	x
NFS-e Andradina	x	x

NFS-e Araraquara	x	x
NFS-e Araras	x	x
NFS-e Araçatuba	x	x
NFS-e Avaré	x	x
NFS-e Bariri	x	

NFS-e Barra Bonita	x	x
NFS-e Barretos	x	
NFS-e Barueri	x	x
NFS-e Batatais	x	
NFS-e Bauru	x	x
NFS-e Bebedouro	x	
NFS-e Birigui	x	x
NFS-e Botucatu	x	x
NFS-e Bragança Paulista	x	x
NFS-e Brotas	x	x
NFS-e Cajamar	x	x
NFS-e Campinas	x	x
NFS-e Campo Limpo Paulista	x	x
NFS-e Carapicuíba	x	
NFS-e Cerquilha	x	x
NFS-e Cotia	x	x
NFS-e Cruzeiro	x	x
NFS-e Cubatão	x	x
NFS-e Descalvado	x	x
NFS-e Diadema	x	x
NFS-e Fernandópolis	x	
NFS-e Ferraz de Vasconcelos	x	x
NFS-e Franca	x	x
NFS-e Guararapes	x	
NFS-e Guarulhos	x	x
NFS-e Hortolândia	x	
NFS-e Indaiatuba	x	x
NFS-e Iracemápolis	x	x

NFS-e Itapetininga	x	x
NFS-e Itatiba	x	x
NFS-e Itu	x	x
NFS-e Jaboticabal	x	x
NFS-e Jacareí	x	x
NFS-e Jaguariúna	x	x
NFS-e Jandira	x	x
NFS-e Jaú	x	x
NFS-e José Bonifácio	x	
NFS-e Jundiaí	x	x
NFS-e Leme	x	x
NFS-e Lençóis Paulista	x	x
NFS-e Limeira	x	x
NFS-e Lorena	x	x
NFS-e Mairinque	x	x

NFS-e Marília	x	x
NFS-e Matão	x	x
NFS-e Mauá	x	x
NFS-e Mirandópolis	x	
NFS-e Mirassol	x	x
NFS-e Mogi das Cruzes	x	x
NFS-e Monte Alto	x	x
NFS-e Nova Odessa	x	x
NFS-e Osasco	x	x
NFS-e Ourinhos	x	x
NFS-e Paulínia	x	x
NFS-e Pederneiras	x	
NFS-e Penápolis	x	x
NFS-e Pindamonhangaba	x	x
NFS-e Piracicaba	x	x
NFS-e Pirassununga	x	
NFS-e Pompeia	x	x
NFS-e Porto Ferreira	x	x

NFS-e Poá	X	X
NFS-e Presidente Epitácio	X	X
NFS-e Presidente Prudente	X	X
NFS-e Regente Feijó	X	X
NFS-e Registro	X	X
NFS-e Ribeirão Pires	X	
NFS-e Ribeirão Preto	X	X
NFS-e Rio Claro	X	X
NFS-e Salto	X	
NFS-e Santa Bárbara D Oeste	X	X
NFS-e Santa Cruz do Rio Pardo	X	X
NFS-e Santa Rita do Passa Quatro	X	X
NFS-e Santana de Parnaíba	X	X
NFS-e Santo André	X	X
NFS-e Santos	X	X
NFS-e Sertãozinho	X	X
NFS-e Sorocaba	X	X
NFS-e Sumaré	X	X
NFS-e Suzano	X	X
NFS-e São Bernardo do Campo	X	X
NFS-e São Caetano do Sul	X	X
NFS-e São Carlos	X	X
NFS-e São José do Rio Preto	X	X
NFS-e São José dos Campos	X	X
NFS-e São João da Boa Vista	X	X
NFS-e São Paulo	X	X
NFS-e São Roque	X	X
NFS-e Tatuí	X	X
NFS-e Taubaté	X	X
NFS-e Valinhos	X	X
NFS-e Votuporanga	X	X
NFS-e Álvares Machado	X	X



9.1. Na hipótese da necessidade da contratação de novos módulos Mastersaf, bem como habilitar o serviço de NFS-e em outras prefeituras do estado de São Paulo, a aquisição das licenças será efetuada pelas Contratantes em procedimento apartado à este contrato.

ANEXO III – SERVIÇOS DE GESTÃO FISCAL

1. Serviços de Gestão Fiscal

- 1.1.** Os serviços entendidos como “Gestão Fiscal”, solicitados por demanda, a partir da abertura de chamado técnico específico, tem como função o apoio e sustentação às operações de entrega e fechamento dos itens fiscais e tributários inerentes ao SESISP SENAI-SP;
- 1.2.** É obrigação da Contratada à operacionalização das obrigações acessórias fiscais e contábeis entregues ao Fisco, assim como garantir o Compliance Fiscal do Grupo e mitigar os riscos fiscais oriundos de atualização de leis, medidas provisórias, processos e pessoas;
- 1.3.** A Contratada se compromete a atuar como mantenedora destas rotinas, de forma a garantir o “compliance” fiscal do grupo junto aos órgãos fiscalizadores e competentes dos governos municipal, estadual e federal;
- 1.4.** Para o escopo, volumetria e precificação deste Serviço, a Contratante reconhece um volume anual de aproximadamente 6.700 (seis mil e setecentos) “itens Fiscais”, entre: apurações, relatórios, entregas e validações, a serem executadas pela Contratada, para todas as empresas do SESI-SP e SENAI-SP;
- 1.5.** Para a definição de escopo e precificação deste serviço, a Contratante reconhece um volume mensal médio de 558 (quinhentos e cinquenta e oito) “Itens Fiscais”, entre: apurações, relatórios, entregas e validações, a serem executadas pela Contratada, para todas as empresas do SESI-SP e SENAI-SP;
- 1.6.** Caso não haja o cumprimento por parte da Contratada, acerca das suas obrigações e níveis deste serviço, detalhadas no Termo de Referência e neste ANEXO, a Contratada estará sujeita às penalidades previstas em contrato.

2. Ambiente fiscal no SESI-SP E SENAI-SP

- 2.1.** A Tabela abaixo mostra a relação e os cenários Fiscais do SESI-SP e SENAI-SP, no momento da publicação do presente edital.

Tabela 1

Retidos de Entrada	Obrigações Municipais	Retenções em Recebimento	Obrigações Estaduais	Obrigações Federais
ISS	Apuração sobre serviços	ISS	GIA	ECD
IOF	Nota Paulistana	IRRF	EFD Fiscal	ECF
IRRF	NFTS	CSLL		SPED Contribuições
CSLL	GPA, Comprovantes de Retenção e Informe de Rendimentos	PIS/COFINS		DCTF
PIS/COFINS	Encerramento declarações Municipais	COSIRF		PER/DCOMP
CSRFM COSIRF		ISS		DIRF
INSS		IRRF		DMED
EFD REINF		CSLL		

2.2. A Tabela 2 abaixo mostra as agendas mensais e anuais, das obrigações acessórias contidas neste escopo, inerentes ao SESI-SP e SENAI-SP, no momento da publicação do presente edital.

Tabela 2 – Agenda Mensal Obrigações Acessórias:

Declarações Mensais de ISS	-	266 estabelecimentos (FILIAIS)
EFD Contribuições	10º dia útil do segundo mês subsequente	2 estabelecimentos (MATRIZ)
REINF (INSS)	Dia 15	2 estabelecimentos (MATRIZ)
DCTF web (INSS)	Dia 15	2 estabelecimentos (MATRIZ)
DCTF Mensal	15º dia útil do segundo mês subsequente	2 estabelecimentos (MATRIZ)
Retenções Federais	Não possuem obrigação mensal, mas o tributo vence dia 20.	266 Estabelecimentos (FILIAIS)
Em 24 meses realizaremos a entrega de 13.344 obrigações acessórias		

- 2.3. A Tabela 3 abaixo lista a agenda anual das obrigações acessórias contidas neste escopo, inerentes ao SESI-SP e SENAI-SP, no momento da publicação do presente edital.

Tabela 3 – Agenda Anual das Obrigações Acessórias:

DIRF	FEVEREIRO	2 estabelecimentos MATRIZ
ECD	MAIO	2 estabelecimentos MATRIZ
ECF	JULHO	2 estabelecimentos MATRIZ
DMED	MARÇO	2 estabelecimentos MATRIZ

Em 24 meses realizamos a entrega de 36 obrigações acessórias.

- 2.4. A tabela 4 abaixo relaciona todas as empresas do SESI-SP e SENAI-SP, contidas no escopo desta contratação, a serem tratadas no âmbito da prestação de serviço a que trata este ANEXO.

Tabela 4 – Relação de empresas e CNPJs do Sistema SESI-SP e SENAI-SP:

Nome da Unidade	Município	CNPJ
SESI-SP Matriz	São Paulo	03.779.133/0001-04
SENAI-SP Matriz	São Paulo	03.774.819/0001-02
Centro Educacional - SESI n.º 114 – Agudos	Agudos	03.779.133/0057-50
Escola Senai "Antônio Ermírio de Moraes"	Alumínio	03.774.819/0084-21
Centro Educacional - SESI n.º 192 – Alumínio	Alumínio	03.779.133/0145-80
Centro Educacional - SESI n.º 348 - Álvares Machado	Álvares Machado	03.779.133/0139-31
Escola Senai "Profº João Baptista Salles da Silva"	Americana	03.774.819/0049-49
Centro Educacional - SESI n.º 101 – Americana	Americana	03.779.133/0080-08
CAT Estevam Faraone – Americana	Americana	03.779.133/0038-98
Centro Educacional - SESI n.º 356 – Amparo	Amparo	03.779.133/0159-85
Centro Educacional - SESI n.º 025 – Andradina	Andradina	03.779.133/0115-64
Escola Senai "Duque de Caxias"	Araçatuba	03.774.819/0048-68
CAT Francisco da Silva Villela – Araçatuba	Araçatuba	03.779.133/0203-93
Escola Senai "Henrique Lupo"	Araraquara	03.774.819/0025-71
CAT Wilton Lupo – Araraquara	Araraquara	03.779.133/0028-16
Escola Senai "Ivan Fabio Zurita"	Araras	03.774.819/0070-26

CAT Laerte Michielin – Araras	Araras	03.779.133/0036-26
Centro Educacional - SESI n.º 280 – Assis	Assis	03.779.133/0086-95
Centro Educacional - SESI n.º 300 – Avaré	Avaré	03.779.133/0121-02
Centro Educacional - SESI n.º 143 – Bariri	Bariri	03.779.133/0069-94
Centro Educacional - SESI n.º 263 - Barra Bonita	Barra Bonita	03.779.133/0070-28
CAT Maria Ap. Junqueira P. de Menezes – Barretos	Barretos	03.779.133/0117-26
Escola Senai "José Ephim Mindlin"	Barueri	03.774.819/0091-50
Centro Educacional - SESI n.º 235 – Batatais	Batatais	03.779.133/0098-29
Escola Senai "João Martins Coube"	Bauru	03.774.819/0062-16
Centro Educacional - SESI n.º 358 – Bauru	Bauru	03.779.133/0209-89
Centro Educacional - SESI n.º 296 – Bauru	Bauru	03.779.133/0060-56
CAT Raphael Noschese – Bauru	Bauru	03.779.133/0013-30
Centro Educacional - SESI n.º 110 – Bebedouro	Bebedouro	03.779.133/0077-02
Escola Senai "Avak Bedouian"	Birigui	03.774.819/0073-79
CAT Ministro Dilson Funaro – Birigüi	Birigui	03.779.133/0182-24
Centro Educacional - SESI n.º 332 – Boituva	Boituva	03.779.133/0143-18
Escola Senai "Luiz Massa"	Botucatu	03.774.819/0063-05
CAT Salvador Firace – Botucatu	Botucatu	03.779.133/0024-92
Escola Senai de Bragança Paulista	Bragança Paulista	03.774.819/0068-01
Centro Educacional - SESI n.º 012 - Bragança Paulista	Bragança Paulista	03.779.133/0152-09
Centro Educacional - SESI n.º 429 – Brotas	Brotas	03.779.133/0108-35
Centro Educacional - SESI n.º 030 – Caçapava	Caçapava	03.779.133/0128-89
Centro Educacional - SESI n.º 207 – Caçapava	Caçapava	03.779.133/0127-06
Centro Educacional - SESI n.º 438 – Cajamar	Cajamar	03.779.133/0219-50
Escola Senai "Roberto Mange"	Campinas	03.774.819/0040-00
Escola Senai "Prof. Dr. Euryclides de Jesus Zerbin	Campinas	03.774.819/0043-53
CAT Joá Penteadó - Campinas II	Campinas	03.779.133/0049-40
CAT Professora Maria Braz - Campinas I	Campinas	03.779.133/0048-60
Centro Educacional - SESI n.º 316 - C.Limpo Paulista	Campo Limpo Paulista	03.779.133/0133-46
Centro Educacional - SESI n.º 077 – Carapicuíba	Carapicuíba	03.779.133/0180-62
Centro Educacional - SESI n.º 206 – Catanduva	Catanduva	03.779.133/0091-52
Centro Educacional - SESI n.º 428 – Cerquilha	Cerquilha	03.779.133/0106-73
Estação de Cultura	Cosmópolis	03.779.133/0233-09
Escola Senai "Ricardo Lerner"	Cotia	03.774.819/0108-33
CAT Olavo Egidio Setúbal – Cotia	Cotia	03.779.133/0211-01
Escola Senai – Cruzeiro	Cruzeiro	03.774.819/0071-07
CAT Octávio Mendes Filho – Cruzeiro	Cruzeiro	03.779.133/0026-54
Escola Senai "Hessel Horácio Cherkassky"	Cubatão	03.774.819/0036-24
CAT Décio de Paula Leite Novaes – Cubatão	Cubatão	03.779.133/0030-30
Centro Educacional - SESI n.º 205 – Descalvado	Descalvado	03.779.133/0078-85

Escola Senai "Manuel Garcia Filho"	Diadema	03.774.819/0054-06
CAT José Roberto Magalhães Teixeira – Diadema	Diadema	03.779.133/0025-73
Centro Educacional - SESI n.º 405 – Fernandópolis	Fernandópolis	03.779.133/0092-33
Centro Educacional - SESI n.º 240 - Ferraz de Vasconcelos	Ferraz de Vasconcelos	03.779.133/0162-80
Escola Senai "Marcio Bagueira Leal"	Franca	03.774.819/0037-05
CAT Osvaldo Pastore – Franca	Franca	03.779.133/0016-82
Centro Educacional - SESI n.º 267 – Garça	Garça	03.779.133/0054-08
Centro Educacional - SESI n.º 237 – Guararapes	Guararapes	03.779.133/0104-01
Escola Senai "Hermenegildo Campos de Almeida"	Guarulhos	03.774.819/0046-04
Escola Senai "Celso Charuri" - Unidade Guarulhos	Guarulhos	03.774.819/0105-90
Centro Educacional - SESI n.º 129 – Guarulhos	Guarulhos	03.779.133/0052-46
Centro Educacional - SESI n.º 398 – Guarulhos	Guarulhos	03.779.133/0051-65
CAT Morvan Dias de Figueiredo – Guarulhos	Guarulhos	03.779.133/0045-17
Centro Educacional - SESI n.º 437 – Hortolândia	Hortolândia	03.779.133/0218-70
Centro Educacional - SESI n.º 272 - Igarçu do Tietê	Igarçu do Tietê	03.779.133/0089-38
Escola Senai "Comendador Santoro Mirone"	Indaiatuba	03.774.819/0075-30
CAT Antonio Ermírio de Moraes – Indaiatuba	Indaiatuba	03.779.133/0047-89
Escola SENAI "João Guilherme Sabino Ometto"	Iracemápolis	03.774.819/0104-00
CAT Benedito Marques da Silva – Itapetininga	Itapetininga	03.779.133/0019-25
Centro Educacional - SESI n.º 399 – Itapeva	Itapeva	03.779.133/0087-76
Centro Educacional - SESI n.º 210 – Itapira	Itapira	03.779.133/0100-88
Centro Educacional - SESI n.º 013 – Itatiba	Itatiba	03.779.133/0129-60
Escola Senai "Italo Bologna"	Itu	03.774.819/0029-03
CAT Carlos Eduardo Moreira Ferreira – Itu	Itu	03.779.133/0005-20
Centro Educacional - SESI n.º 317 – Jaboticabal	Jaboticabal	03.779.133/0153-90
Escola Senai "Luiz Simon"	Jacareí	03.774.819/0031-10
CAT Karan Simão Racy – Jacareí	Jacareí	03.779.133/0023-01
Escola Senai – Jaguariúna	Jaguariúna	03.774.819/0090-70
Escola Senai "Prof. Vicente Amato"	Jandira	03.774.819/0058-30
Centro Educacional - SESI n.º 440 – Jandira	Jandira	03.779.133/0238-13
Centro Educacional - SESI n.º 342 – Jardinópolis	Jardinópolis	03.779.133/0062-18
Centro de Treinamento Senai "Edward Savio"	Jaú	03.774.819/0066-40
CAT Ruy Martins Altenfelder Silva – Jaú	Jaú	03.779.133/0014-10
Centro Educacional - SESI n.º 381 - José Bonifácio	José Bonifácio	03.779.133/0071-09
Escola Senai "Conde Alexandre Siciliano"	Jundiá	03.774.819/0021-48
Centro Educacional - SESI n.º 355 – Jundiá	Jundiá	03.779.133/0137-70
Centro Educacional - SESI n.º 021 – Jundiá	Jundiá	03.779.133/0136-99
CAT Élcio Guerrazi – Jundiá	Jundiá	03.779.133/0046-06
Centro de Treinamento Senai "Carlos A. Bonfanti"	Leme	03.774.819/0089-36
Centro Educacional - SESI n.º 208 – Leme	Leme	03.779.133/0118-07

Escola Senai de Lençóis Paulista	Lençóis Paulista	03.774.819/0045-15
Centro Educacional - SESI n.º 439 - Lençóis Paulista	Lençóis Paulista	03.779.133/0220-94
Escola Senai "Luiz Varga"	Limeira	03.774.819/0047-87
Centro Educacional - SESI n.º 442 – Limeira	Limeira	03.779.133/0235-30
Centro Educacional - SESI n.º 005 – Limeira	Limeira	03.779.133/0084-23
CAT Mario Pugliese – Limeira	Limeira	03.779.133/0037-07
Centro Educacional - SESI n.º 162 – Lorena	Lorena	03.779.133/0099-00
Centro de Treinamento Senai – Mairinque	Mairinque	03.774.819/0074-50
Escola Senai "Jose Polizotto"	Marília	03.774.819/0033-81
CAT Lázaro Ramos Novaes – Marília	Marília	03.779.133/0008-72
Escola Senai "Oscar Lúcio Baldan"	Matão	03.774.819/0069-92
CAT Azor Silveira Leite – Matão	Matão	03.779.133/0029-05
Centro Educacional - SESI n.º 397 – Mauá	Mauá	03.779.133/0184-96
Centro Educacional - SESI n.º 406 – Mauá	Mauá	03.779.133/0183-05
CAT Ministro Raphael de Almeida Magalhães – Mauá	Mauá	03.779.133/0015-00
Centro Educacional - SESI n.º 323 – Mirandópolis	Mirandópolis	03.779.133/0116-45
Centro de Treinamento Senai – Mirassol	Mirassol	03.774.819/0096-65
Centro Educacional - SESI n.º 357 – Mococa	Mococa	03.779.133/0107-54
Escola Senai "Nami Jafet"	Mogi das Cruzes	03.774.819/0051-63
Centro Educacional - SESI n.º 113 - Mogi das Cruzes	Mogi das Cruzes	03.779.133/0156-32
Centro Educacional - SESI n.º 365 - Mogi das Cruzes	Mogi das Cruzes	03.779.133/0155-51
CAT Nadir Dias de Figueiredo - Mogi das Cruzes	Mogi das Cruzes	03.779.133/0007-91
CAT Ministro Roberto Della Manna - Mogi Guaçu	Mogi Guaçu	03.779.133/0043-55
Centro Educacional - SESI n.º 227 - Monte Alto	Monte Alto	03.779.133/0154-70
Centro Educacional - SESI n.º 436 - Nova Odessa	Nova Odessa	03.779.133/0216-08
Escola Senai "Nadir Dias de Figueiredo"	Osasco	03.774.819/0064-88
Centro Educacional - SESI n.º 425 – Osasco	Osasco	03.779.133/0181-43
CAT Luis Eulalio de Bueno Vidigal Filho – Osasco	Osasco	03.779.133/0044-36
Centro Educacional - SESI n.º 283 - Osvaldo Cruz	Osvaldo Cruz	03.779.133/0111-30
Centro de Treinamento Senai – Ourinhos	Ourinhos	03.774.819/0092-31
CAT Manoel da Costa Santos – Ourinhos	Ourinhos	03.779.133/0022-20
Centro Educacional - SESI n.º 380 - Paraguaçu Paulista	Paraguaçu Paulista	03.779.133/0085-04
Escola Senai de Paulínia	Paulínia	03.774.819/0038-96
Centro Educacional - SESI n.º 337 – Pederneiras	Pederneiras	03.779.133/0090-71
Centro Educacional - SESI n.º 136 – Penápolis	Penápolis	03.779.133/0055-99
Escola Senai "Geraldo Alekmin"	Pindamonhangaba	03.774.819/0056-78
Centro Educacional - SESI n.º 387 – Pindamonhangaba	Pindamonhangaba	03.779.133/0101-69
Escola Senai "Mario Dedini"	Piracicaba	03.774.819/0041-91
Escola Senai "Mario Henrique Simonsen"	Piracicaba	03.774.819/0039-77
Centro Educacional - SESI n.º 165 – Piracicaba	Piracicaba	03.779.133/0097-48
CAT Mario Mantoni – Piracicaba	Piracicaba	03.779.133/0040-02



Centro Educacional - Sesi n.º 390 – Pirassununga	Pirassununga	03.779.133/0093-14
Escola Senai "Shunji Nishimura"	Pompéia	03.774.819/0093-12
Centro Educacional - Sesi n.º 334 - Porto Ferreira	Porto Ferreira	03.779.133/0079-66
CAT CARLOS CARDOSO A. AMORIM - PRESIDENTE EPITÁCIO	Presidente Epitácio	03.779.133/0199-72
Escola Senai "Santo Paschoal Crepaldi"	Presidente Prudente	03.774.819/0052-44
Centro Educacional - Sesi n.º 423 - Presidente Prudente	Presidente Prudente	03.779.133/0135-08
CAT Belmiro Jesus - Presidente Prudente	Presidente Prudente	03.779.133/0006-00
Centro Educacional - Sesi n.º 368 - Regente Feijó	Regente Feijó	03.779.133/0140-75
Centro Educacional - Sesi n.º 441 – Registro	Registro	03.779.133/0239-00
Centro Educacional - Sesi n.º 080 - Ribeirão Pires	Ribeirão Pires	03.779.133/0157-13
Escola Senai "Engº Octavio Marcondes Ferraz"	Ribeirão Preto	03.774.819/0055-97
Centro Educacional - Sesi n.º 297 - Ribeirão Preto	Ribeirão Preto	03.779.133/0068-03
Centro Educacional - Sesi n.º 344 - Ribeirão Preto	Ribeirão Preto	03.779.133/0067-22
Centro Educacional - Sesi n.º 362 - Ribeirão Preto	Ribeirão Preto	03.779.133/0066-41
Centro Educacional - Sesi n.º 259 - Ribeirão Preto	Ribeirão Preto	03.779.133/0064-80
Centro Educacional - Sesi n.º 345 - Ribeirão Preto	Ribeirão Preto	03.779.133/0063-07
Centro Educacional - Sesi n.º 346 - Ribeirão Preto	Ribeirão Preto	03.779.133/0059-12
CAT José Villela de Andrade Júnior-Ribeirão Preto	Ribeirão Preto	03.779.133/0020-69
Escola Senai "Manoel José Ferreira"	Rio Claro	03.774.819/0053-25
CAT José Felício Castellano - Rio Claro	Rio Claro	03.779.133/0027-35
Centro Educacional - Sesi n.º 125 – Salto	Salto	03.779.133/0088-57
Escola Senai "Alvares Romi"	Santa Bárbara d'Oeste	03.774.819/0050-82
CAT Américo Emílio Romi - Santa Bárbara D'Oeste	Santa Bárbara d'Oeste	03.779.133/0039-79
Centro de Treinamento Senai "Geraldo V. Martins"	Santa Cruz do Rio Pardo	03.774.819/0083-40
Centro Educacional - Sesi n.º 260 - S.C.do Rio Pardo	Santa Cruz do Rio Pardo	03.779.133/0185-77
Centro Educacional - Sesi n.º 255 - S.R.do Passa Quatro	Santa Rita do Passa Quatro	03.779.133/0076-13
CAT José Carlos Andrade Nadalini - Santana de Parnaíba	Santana de Parnaíba	03.779.133/0213-65
Centro Educacional - Sesi n.º 138 - Santo Anastácio	Santo Anastácio	03.779.133/0138-50
Escola Senai "A. Jacob Lafer"	Santo André	03.774.819/0028-14
Centro Educacional - Sesi n.º 094 - Santo André	Santo André	03.779.133/0148-22
Centro Educacional - Sesi n.º 221 - Santo André	Santo André	03.779.133/0146-60
Centro Educacional - Sesi n.º 265 - Santo André	Santo André	03.779.133/0142-37
CAT Theobaldo de Nigris - Santo André	Santo André	03.779.133/0012-59
Escola Senai "Antonio Souza Noschese"	Santos	03.774.819/0061-35
Centro Educacional - Sesi n.º 412 – Santos	Santos	03.779.133/0176-86
CAT Dr. Paulo de Castro Correia – Santos	Santos	03.779.133/0042-74
Escola Senai "Mario Amato"	São Bernardo do Campo	03.774.819/0060-54
Escola Senai "Almirante Tamandaré"	São Bernardo do Campo	03.774.819/0059-10

Escola Senai "Almirante Tamandaré"	São Bernardo do Campo	03.774.819/0110-58
Centro de Formação Prof. "Senai/Mercedes Benz"	São Bernardo do Campo	03.774.819/0076-11
CAT Albano Franco- São Bernardo do Campo	São Bernardo do Campo	03.779.133/0017-63
Escola Senai "Armando de Arruda Pereira"	São Caetano do Sul	03.774.819/0026-52
CAT Presidente Eurico Gaspar Dutra - S.C. do Sul	São Caetano do Sul	03.779.133/0011-78
Escola Senai "Antonio A. Lobbe"	São Carlos	03.774.819/0020-67
Centro Educacional - SESI n.º 108 - São Carlos	São Carlos	03.779.133/0110-50
Centro Educacional - SESI n.º 106 - São Carlos	São Carlos	03.779.133/0109-16
CAT Ernesto Pereira Lopes Filho - São Carlos	São Carlos	03.779.133/0041-93
CENTRO DE TREINAMENTO SENAI - S. J. BOA VISTA	São João da Boa Vista	03.774.819/0085-02
Centro Educacional - SESI n.º 156 - S.J.da Boa Vista	São João da Boa Vista	03.779.133/0191-15
Escola Senai "Antonio Devisate"	São José do Rio Preto	03.774.819/0030-39
Centro Educacional - SESI n.º 338 - S.J.do Rio Preto	São José do Rio Preto	03.779.133/0072-90
CAT Jorge Duprat Figueiredo-São José do Rio Preto	São José do Rio Preto	03.779.133/0009-53
Escola Senai "Santos Dumont"	São José dos Campos	03.774.819/0022-29
CAT Ozires Silva - São José dos Campos	São José dos Campos	03.779.133/0010-97
Escola Senai "Roberto Simonsen"	São Paulo	03.774.819/0002-85
Escola Senai "Humberto Reis Costa"	São Paulo	03.774.819/0003-66
Escola Senai "Morvan Figueiredo"	São Paulo	03.774.819/0004-47
Escola Senai "Theobaldo De Nigris"	São Paulo	03.774.819/0014-19
Escola Senai "Horácio Augusto da Silveira"	São Paulo	03.774.819/0006-09
Escola Senai "Mariano Ferraz"	São Paulo	03.774.819/0007-90
Escola Senai "Francisco Matarazzo"	São Paulo	03.774.819/0005-28
Escola Senai "Oscar Rodrigues Alves"	São Paulo	03.774.819/0008-70
Escola Senai "Anchieta"	São Paulo	03.774.819/0009-51
Escola Senai "Orlando Laviero Ferraiuolo"	São Paulo	03.774.819/0011-76
Escola Senai "Ary Torres"	São Paulo	03.774.819/0012-57
Escola Senai "Conde José Vicente Azevedo"	São Paulo	03.774.819/0013-38
Escola Senai "Theobaldo De Nigris"	São Paulo	03.774.819/0014-19
Escola SENAI Suíço-Brasileira Paulo Ernesto Tolle	São Paulo	03.774.819/0015-08
Escola Senai "Carlos Pasquale"	São Paulo	03.774.819/0027-33
Escola Senai "Frederico Jacob"	São Paulo	03.774.819/0016-80
Escola Senai "Maria Angelina V. A. Francheschini"	São Paulo	03.774.819/0065-69
Escola Senai – Informática	São Paulo	03.774.819/0081-89
Escola Senai "Fundação Zerrenner"	São Paulo	03.774.819/0079-64
Escola Senai "Mariano Ferraz"	São Paulo	03.774.819/0109-14
Escola Senai "Jorge Mahfuz"	São Paulo	03.774.819/0017-61
Faculdade SESI-SP de Educação (FASESP)	São Paulo	03.779.133/0231-47
Centro Educacional - SESI n.º 434 – Tatuapé	São Paulo	03.779.133/0214-46
Centro de Educação Infantil - SESI n.º 36 – Santana	São Paulo	03.779.133/0212-84
Centro Educacional - SESI n.º 379 - Vila Carrão	São Paulo	03.779.133/0173-33

Centro Educacional - SESI n.º 069 - Vila Espanhola	São Paulo	03.779.133/0170-90
Centro Educacional - SESI n.º 074 - Ermelino Matarazzo	São Paulo	03.779.133/0169-57
Centro Educacional - SESI n.º 329 - Jardim IV Centenário	São Paulo	03.779.133/0168-76
Centro Educacional - SESI n.º 388 - Lausane Paulista	São Paulo	03.779.133/0123-74
CAT Antonio Devisate – Catumbi	São Paulo	03.779.133/0035-45
CAT Professor Carlos Pasquale - Vila das Mercês	São Paulo	03.779.133/0034-64
CAT Roberto Simonsen – Ipiranga	São Paulo	03.779.133/0033-83
CAT Gastão Vidigal - Vila Leopoldina	São Paulo	03.779.133/0032-00
CAT Mario Amato - Ermelino Matarazzo	São Paulo	03.779.133/0031-11
Centro Educacional - SESI n.º 400 - São Roque	São Roque	03.779.133/0056-70
Escola Senai "Ettore Zanini"	Sertãozinho	03.774.819/0067-20
CAT Nelson Abbud João – Sertãozinho	Sertãozinho	03.779.133/0021-40
Escola Senai "Gaspar Ricardo Junior"	Sorocaba	03.774.819/0019-23
Escola Senai "Luiz Pagliato"	Sorocaba	03.774.819/0106-71
CAT Senador José Ermírio de Moraes – Sorocaba	Sorocaba	03.779.133/0003-68
Escola Senai "Celso Charuri" - Unidade Sumaré	Sumaré	03.774.819/0086-93
CAT Fuad Assef Maluf – Sumaré	Sumaré	03.779.133/0189-09
CAT Max Feffer – Suzano	Suzano	03.779.133/0164-42
Centro Educacional - SESI n.º 370 – Tambaú	Tambaú	03.779.133/0095-86
CAT Wilson Sampaio – Tatuí	Tatuí	03.779.133/0004-49
Escola Senai "Felix Guisard"	Taubaté	03.774.819/0035-43
CAT Luiz Dumont Villares – Taubaté	Taubaté	03.779.133/0018-44
Escola Senai de Valinhos	Valinhos	03.774.819/0042-72
Centro Educacional - SESI n.º 299 – Valinhos	Valinhos	03.779.133/0190-34
Centro Educacional - SESI n.º 242 – Vinhedo	Vinhedo	03.779.133/0177-67
CAT José Ermírio de Moraes Filho – Votorantim	Votorantim	03.779.133/0002-87
Escola Senai de Votuporanga	Votuporanga	03.774.819/0077-00
Centro Educacional - SESI n.º 435 – Votuporanga	Votuporanga	03.779.133/0215-27

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL*(usar papel timbrado da empresa)***PREGÃO ELETRÔNICO N.º 106/2021**

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE FORMA A SUSTENTAR OS SERVIÇOS DE TI E ATENDER ÀS DEMANDAS TECNOLÓGICAS NOS AMBIENTES OPERACIONAIS QUE INTEGRAM A SOLUÇÃO MASTERSAF DO SESI-SP E SENAI-SP

PROPOSTA COMERCIAL ESCRITA					
Proponente:					
Endereço completo:					
Telefone/Fax:			E-mail:		
CNPJ:					
Lote	Item	Descrição	Valor unitário	Qtde máxima anual	Valor máximo anual
01	I	Valor do atendimento técnico realizado pela equipe de suporte - (item 2.2.1) para atendimento de chamados técnicos e acompanhamento do processo de Gestão Fiscal (conforme item 2.2.2. do Memorial Descritivo – Anexo B)	A	até 3.000 atendimentos	TA*
	II	Valor da Unidade de Hora Técnica (UHT) para o desenvolvimento de manutenções evolutivas e implantação de novas funcionalidades no ambiente Mastersaf (item 2.2.3 do Memorial Descritivo – Anexo B).	B	até 2.000 UHTs	TB*
	III	Valor do pacote de 40 horas técnicas úteis para o desenvolvimento de serviços de operação assistida/ suporte técnico presencial/local (itens 2.2.4 do Memorial Descritivo – Anexo B) nos módulos funcionais DW/DFe.	C	88 pacotes anuais	TC*
	IV	Valor do pacote de 40 horas técnicas úteis para o desenvolvimento de serviços de operação assistida/ suporte técnico presencial/local (itens 2.2.4 do Memorial Descritivo – Anexo B) com profissionais ABAP com experiência em melhorias SAP integrado com Mastersaf.	D	22 pacotes anuais	TD*
Valor Total Máximo Para 12 meses de Contrato					

* TA = valor de A * 3.000 / TB = valor de B * 2.000 / TC = valor de C * 88 / TD = valor de D * 22

4.1.2.7. Para registro da oferta no portal www.licitacoes-e.com.br, as proponentes deverão calcular o “**Valor Total da Proposta para 12 meses de contrato**”, conforme Modelo acima e lançar o valor resultante no portal www.licitacoes-e.com.br.

Valor Total da Proposta: R\$ (.....) valor por extenso.

(Local e Data)

(Nome completo, CPF e assinatura do representante legal)

CARIMBO DE CNPJ DA
EMPRESA



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NOS AMBIENTES OPERACIONAIS QUE INTEGRAM A SOLUÇÃO MASTERSAF DO SESI-SP E OUTRAS AVENÇAS

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, em que são partes Contratantes, de um lado, o SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – Sesi - Departamento Regional de São Paulo, com sede nesta Capital, na Avenida Paulista nº 1313, 3º andar, inscrito no CNPJ nº 03.779.133/0001-04, neste ato representado por Eduardo Gerjis Chedid, Gerente Sênior de Tecnologia da Informação, doravante, simplesmente, denominado, Sesi-SP; e, de outro lado, _____, inscrita no CNPJ/MF nº _____, com sede na Avenida/Rua _____ nº ____, Bairro _____, CEP _____, na cidade de _____, Estado de _____, inscrita no CNPJ nº _____, neste ato representada na forma de seus documentos constitutivos, doravante, simplesmente, denominada, CONTRATADA, resolvem formalizar este Contrato, que se regerá mediante as seguintes cláusulas e condições que, mutuamente, aceitam e outorgam.

Cláusula Primeira - Do Objeto

- 1.1. Constitui o objeto do presente Contrato a prestação, pela CONTRATADA, de serviços técnicos especializados de forma a sustentar os serviços de TI (Tecnologia da Informação) e atender às demandas tecnológicas nos ambientes operacionais que integram a solução MASTERSAF do Sesi-SP, de acordo com as especificações do Memorial Descritivo - Anexo B, do Edital do Pregão Eletrônico nº 106/2021.
- 1.2. O escopo dos serviços, objeto deste Contrato, abrange o ciclo completo de manutenção corretiva, adaptativa, evolutiva, preventiva e suporte técnico que operam no ambiente da solução fiscal Mastersaf no Sesi-SP, incluindo a documentação, testes e implantação, bem como aquelas soluções em desenvolvimento ou que vierem a ser adquiridas e implementadas pelo referido Sesi-SP.
- 1.3. Ainda, a sustentação do ambiente Mastersaf visa garantir o correto funcionamento dos módulos que operam ou vierem a operar nos ambientes do Sesi-SP, viabilizando o contínuo aprimoramento dos processos de trabalho



executados pelas unidades do Sesi-SP com o suporte destas soluções informatizadas.

- 1.4. Passam a fazer parte integrante e inseparável deste instrumento jurídico, na forma de Anexos, independentemente de transcrição, os seguintes documentos:
- O Edital do Pregão Eletrônico nº 106/2021 e seus Anexos;
 - A Proposta apresentada pela CONTRATADA, com a data de _____, no que não contrariar o convocatório instrumento e este Contrato; e,
 - O Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi.

Cláusula Segunda – Do Prazo e do Reajuste

- 2.1. O presente contrato terá duração de __ (__) meses e sua vigência compreende o período de _____ a _____, podendo ser renovado mediante a elaboração do competente termo aditivo, conforme previsto nos artigos 26 e parágrafo único e 29 do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi.
- 2.2. Fica convencionado que na hipótese de prorrogação do prazo contratual, poderá, a critério das partes, após o 12º mês de vigência do ajuste, ser aplicado o reajustamento de preço com base no índice IPCA/IBGE ou por outro que venha a substituí-lo, caso haja a sua extinção, acumulado no período dos últimos 12 meses, relativo ao mês anterior do término de vigência do contrato ou, mediante concordância entre as partes, referente ao segundo mês anterior ao vencimento do contrato.
- 2.3. Por ocasião da expiração do prazo contratual e não havendo manifestação mútua para renovação do instrumento ou considerados extintos os 60 (sessenta) meses de vigência, na hipótese de terem sido acordados os sucessivos aditamentos amparados pela legislação competente, a Contratada deverá elaborar e apresentar o Plano de Encerramento do Contrato, no prazo de 90 (noventa) dias corridos anteriores à data estabelecida para o encerramento definitivo do prazo deste Instrumento Jurídico.

Cláusula Terceira - Do Preço e das Condições de Pagamento

- 3.1. Pela prestação de serviços ora pactuados, o Sesi-SP pagará à CONTRATADA os valores unitários constantes da tabela abaixo e a quantia anual, total, certa e ajustada estimada em R\$ _____ (_____), mediante a apresentação de Relatório(s) detalhando os serviços realizados no período e devidamente validado(s) pela área técnica do Sesi-SP.



ITEM	Valor unitário	Qtde máxima anual	Valor máximo anual
Valor do atendimento técnico realizado pela equipe de suporte (item 2.2.1) para atendimento de chamados técnicos e acompanhamento do processo de Gestão Fiscal (conforme item 2.2.2. do Memorial Descritivo – Anexo B)	A	até 3.000 atendimentos	TA*
Valor da Unidade de Hora Técnica (UHT) para o desenvolvimento de manutenções evolutivas e implantação de novas funcionalidades no ambiente Mastersaf (item 2.2.3 do Memorial Descritivo – Anexo B).	B	até 2.000 UHTs	TB*
Valor do pacote de 40 horas técnicas úteis para o desenvolvimento de serviços de operação assistida/ suporte técnico presencial/local (itens 2.2.4 do Memorial Descritivo – Anexo B) nos módulos funcionais DW/DFe.	C	88 pacotes anuais	TC*
Valor do pacote de 40 horas técnicas úteis para o desenvolvimento de serviços de operação assistida/ suporte técnico presencial/local (itens 2.2.4 do Memorial Descritivo – Anexo B) com profissionais ABAP com experiência em melhorias SAP integrado com Mastersaf.	D	22 pacotes anuais	TD*
Valor Total Máximo Para 12 meses de Contrato			VTOTAL

* TA = valor de A * 3.000 / TB = valor de B * 2.000 / TC = valor de C * 88 / TD = valor de D * 22

3.2. O preço total ajustado nesta cláusula inclui todas as despesas com recursos técnicos, materiais e humanos, impostos, taxas, encargos sociais e trabalhistas, incidentes sobre a prestação de serviços, bem como todas as despesas com alimentação, hospedagem e outras despesas necessárias à consecução dos serviços, tudo de acordo com as especificações do Memorial Descritivo, Anexo B do Edital e dos demais anexos, para completa execução dos serviços, objeto deste contrato.

3.3. Os pagamentos serão feitos mensalmente, referente ao períodos compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, equivalente ao número de horas técnicas efetivamente prestadas correspondendo aos serviços de desenvolvimentos de manutenções evolutivas ou projetos entregues e colocados em operação, adicionados ao número de atendimentos de chamados técnicos encerrados no período e pelo valor mensal referente aos



serviços de desenvolvimento de workshops, dos entregáveis solicitados para gestão fiscal, do número de UHTs empregadas no desenvolvimento de manutenções evolutivas, conforme valores unitários previstos na tabela da subcláusula 3.1.

- 3.4. A CONTRATADA emitirá as faturas correspondentes aos serviços efetivamente executados, para realização dos pagamentos em 15 (quinze) dias corridos, após a entrega dos documentos, fora a dezena, de modo que ocorram somente nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês. Quando esses dias recaírem em finais de semana ou feriados, o pagamento será realizado no 1º dia útil subsequente, assim como os pagamentos relativos ao mês de fevereiro ocorrerão nos dias 10, 20 e 28 ou 29 (ano bissexto).
- 3.5. Os pagamentos serão efetuados, exclusivamente, pela Gerência Sênior Contábil e Financeira do Sesi-SP, situada na Avenida Paulista n.º 1313, 2º andar, nesta Capital do Estado de São Paulo, por meio de crédito bancário em conta de titularidade da CONTRATADA, especificada no competente documento fiscal, ficando expressamente vedada a emissão de boletos bancários, devendo os recibos ou duplicatas originais devidamente assinadas, referentes à quitação da obrigação, serem encaminhados ao Sesi-SP.
- 3.6. A CONTRATADA entregará à Gerência Sênior de Tecnologia da Informação do Sesi-SP, localizada na Avenida Paulista n.º 1313, 2º andar, nesta Capital do Estado de São Paulo, a competente nota fiscal/fatura de prestação de serviços, recibo de quitação e outros documentos que se fizerem necessários, com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência da data prevista para os pagamentos, discriminando os valores referentes à prestação de serviços para processamento dos referidos pagamentos.
 - 3.6.1. Na hipótese da CONTRATADA apresentar a documentação de cobrança com erro, ou incompleta ou se concretizando circunstância que impeça a liquidação das despesas, o pagamento será suspenso e o prazo de vencimento prorrogado, se necessário até que sejam providenciadas as medidas saneadoras cabíveis, não acarretando, neste caso, quaisquer ônus para o Sesi-SP.
- 3.7. Por força das legislações vigentes, quando for o caso, o Sesi-SP deverá reter do valor bruto da nota fiscal, as alíquotas pertinentes aos impostos/taxas a seguir discriminados:
 - Imposto de Renda;
 - INSS;
 - ISS (Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza);
 - CSLL (Contribuição Social Sobre Lucro Líquido);
 - COFINS; e,
 - PIS/PASEP.



- 3.7.1. Quando da emissão da Nota Fiscal, a CONTRATADA deverá destacar o valor das retenções dos impostos/taxas referidos no item anterior.
- 3.7.2. No caso da CONTRATADA ser beneficiada com decisão judicial que dispense a obrigatoriedade de retenção e recolhimento na fonte de qualquer dos tributos acima relacionados, deverá providenciar Ofício Judicial ao SESI-SP para que cumpra a decisão judicial ou, na impossibilidade de oficiar o SESI-SP, deverá apresentar cópias autenticadas da petição inicial, da liminar, da sentença, do acórdão e outros documentos que o SESI-SP julgar necessários, bem como, providenciar, trimestralmente, Certidão de Objeto e Pé que comprove estar a decisão ainda em vigor na data do pagamento.
- 3.8. O SESI-SP poderá sustar o pagamento de qualquer nota fiscal apresentada pela CONTRATADA, no todo ou em parte, nos seguintes casos:
- 3.8.1. Descumprimento de obrigação relacionada com os serviços contratados;
- 3.8.2. não cumprimento de obrigação contratual, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a CONTRATADA atenda à cláusula infringida;
- 3.8.3. obrigações da CONTRATADA com terceiros que, eventualmente, possam prejudicar o SESI-SP; e,
- 3.8.4. paralisação dos serviços por culpa da CONTRATADA.
- 3.9. O SESI-SP se reserva ainda o direito de reter quaisquer importâncias referentes a outros impostos, taxas e recolhimentos obrigatórios, incidentes sobre a prestação de serviços ora contratados.
- 3.10. A área gestora do contrato deverá verificar o cumprimento das obrigações estabelecidas neste instrumento jurídico, para processar e autorizar os pagamentos respectivos.
- 3.11. O SESI-SP avaliará o desempenho da CONTRATADA no mês em questão, tomando como base o (s) Acordo (s) de Nível (eis) de Serviço (s), conforme tabela abaixo e demais cláusulas contratuais e, detectando inconformidades, notificará a CONTRATADA acerca dos valores dos descontos aplicáveis no respectivo período, cabendo a CONTRATADA promover o (s) desconto (s) correspondente (s) em sua fatura mensal.

AN S	Ação	Severidade	Acordo Estipulado	Desconto pelo Não Atendimento
1	Suporte a Dúvidas,	Crítica	Atendimento a 95% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução	5%, calculado sobre a fatura total mensal, para o não atendimento da meta deste SLA



	Alarmes do Ambiente, Incidentes e Problemas		ou aplicação de solução de contorno	
2		Alta	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno	3%, calculado sobre a fatura total mensal, para o não atendimento da meta deste SLA
3		Média	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno	2%, calculado sobre a fatura total mensal, para o não atendimento da meta deste SLA
4		Baixa	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno	1%, calculado sobre a fatura total mensal, para o não atendimento da meta deste SLA
5	Apresentação de relatório de análise de problema	n/a	Entrega de relatório com identificação do erro (análise de causa raiz) e apresentação de solução definitiva em até 10 dias úteis após abertura do chamado	1%, calculado sobre a fatura total mensal, para o não atendimento da meta deste SLA
6	Elaboração de Ordens de Serviço para Projetos e Manutenção	n/a	Entrega do Plano de Projeto (esforço, cronograma e escopo) em até 5 dias úteis após a emissão da OS. A execução do projeto deverá ser feita conforme o plano de projeto	10%, calculado sobre o valor previsto para a Ordem de Serviço, caso não ocorra o atendimento deste SLA
	Evolutiva		aprovado pelo SESI-SP e SENAI-SP.	
7	Início do desenvolvimento de OS aprovadas	n/a	Início do desenvolvimento do Plano de Projeto em até 5 dias úteis após aprovação do mesmo pelo SESI-SP e SENAI-SP.	10%, calculado sobre o valor previsto para a Ordem de Serviço, caso não ocorra o atendimento deste SLA

3.11.1. A partir do recebimento da notificação, a CONTRATADA terá o pleno direito de promover as devidas justificativas ao SESI-SP, as quais serão avaliadas e confrontadas com as ocorrências registradas para decisão acerca da aplicação das sanções previstas.



- 3.11.2. O SESI-SP acompanhará o desenvolvimento das atividades a partir do relatório de atividades apresentado pela CONTRATADA e do controle das Ordens de Serviços emitidas e efetivamente realizadas, com base nos Acordos de Níveis de Serviços preconizados, de modo a fundamentar a apuração dos valores mensais acumulados para pagamento.
- 3.11.3. Na hipótese de identificação de não atendimento da meta estabelecida para cada indicador de qualidade supramencionado poderá ser descontado, pelo SESI-SP, do total previsto para a fatura mensal, o percentual indicado de cada ANS, até o limite de 10% (dez por cento).

Cláusula Quarta - Das Obrigações da CONTRATADA

- 4.1. Para a consecução dos objetivos do presente ajuste, a CONTRATADA se obriga a:
 - 4.1.1. Executar os serviços, objeto do presente, de acordo com as especificações contidas no Memorial Descritivo - Anexo B, do Edital do Pregão Eletrônico nº 106/2021 e seus demais Anexos, na Proposta apresentada pela CONTRATADA e neste instrumento jurídico;
 - 4.1.2. Manter a continuidade operacional dos sistemas em produção, sem falhas, pelo maior tempo possível e, ao identificá-las, adotar ações de contorno que minimizem o impacto no negócio, aumentando a confiabilidade destes sistemas. Estão previstas as seguintes atividades: Manutenção Evolutiva, Manutenção Corretiva e Projeto, tudo de acordo com o detalhamento do item 1 do Anexo B- Memorial Descritivo;
 - 4.1.3. Atender Chamados/Incidentes e fazer a Manutenção Corretiva;
 - 4.1.4. Acompanhar os Processos de Gestão Fiscal;
 - 4.1.5. Realizar as Demandas Evolutivas / Projetos;
 - 4.1.6. Analisar e classificar as solicitações de manutenção, a fim de verificar a existência de erros ou inconsistências e propor soluções;
 - 4.1.7. Analisar tecnicamente o impacto de manutenções evolutivas ou corretivas;
 - 4.1.8. Investigar incidentes relacionados a termos anormais de processamento, comportamentos inesperados do sistema ou apresentação de resultados incorretos; determinando a sua causa raiz;
 - 4.1.9. Analisar e implantar as manutenções necessárias para manter os sistemas e portais corporativos em adequado funcionamento de acordo com as necessidades dos usuários;
 - 4.1.10. Testar a solução de forma a verificar a qualidade e funcionamento de um conjunto de transações de um sistema, analisar a segurança e vulnerabilidade de determinada aplicação ou atualizar sua documentação de testes;
 - 4.1.11. Documentar códigos-fonte, testes, arquiteturas de desenvolvimento e outros artefatos inerentes a suas atribuições;



- 4.1.12. Elaborar plano de implantação, indicando *requests*, cargas, procedimentos, *schedules* de *jobs* e outros itens referentes à solução e acompanhar sua execução;
- 4.1.13. Elaborar planos de treinamento e os manuais de sistema e preparar o ambiente a ser utilizado em possíveis treinamentos a ser ministrados aos usuários da área fiscal do Sesi-SP;
- 4.1.14. Realizar a transferência de conhecimento para os profissionais de TI do Sesi-SP;
- 4.1.15. Apresentar Plano de Ação a ser aprovado pelo Sesi-SP, após os serviços de atualização tecnológica, remoto ou local, consistentes na manutenção periódica da plataforma de soluções Mastersaf e demais demandas, conforme estipulado nos itens 3.2., 3.3. e 3.4. do Memorial Descritivo;
- 4.1.16. Manter nas dependências do Sesi-SP, pelo período de Início dos Serviços, uma equipe mínima de 2 profissionais, nos módulos e tecnologias DW, DFe, incluindo possíveis desenvolvimentos Mastersaf;
- 4.1.17. Manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo os treinamentos e participações em eventos de caráter técnico que permitam a prestação dos serviços em regime de excelência;
- 4.1.18. Responsabilizar-se pelo cumprimento das exigências legais no que respeita às jornadas das equipes de trabalho, em seus diversos horários;
- 4.1.19. Adquirir conhecimento durante o Período de Início dos Serviços, atualizando e complementando a documentação existente e preparando sua equipe e recursos para atender às necessidades do Sesi-SP;
- 4.1.20. Elaborar workshops com “usuários chave” de cada área usuária do Sesi-SP, com o objetivo de acelerar o entendimento acerca do ambiente Mastersaf, bem como apresentar aos usuários da instituição os mecanismos de atendimento, workflow de atividades e apresentar os recursos humanos disponibilizados, em atendimento às melhorias e resolução de chamados;
- 4.1.21. Comprovar ao Sesi-SP que o novo profissional que substituiu o antigo passou por processo de passagem de conhecimento, recebendo treinamento e orientações suficientes para poder desempenhar o seu papel a contento e tenham conhecimento sobre o Termo de Confidencialidade celebrado entre CONTRATADA e o Sesi-SP;
- 4.1.22. Manter nas dependências do Sesi-SP, sempre que solicitado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis, de 1 (um) a 3 (três) profissionais com perfis específicos, multidisciplinares ou não, para atividades consideradas urgentes e estratégicas pelo referido SENAI-SP;
- 4.1.23. Disponibilizar documentos, base de conhecimento, auxílio em dúvidas e procedimentos, participar de reuniões e apresentações de passagem do conhecimento, executar tarefas para exercício prático da equipe interna do Sesi-SP e/ou do eventual novo fornecedor, nas tarefas e, em seguida, acompanhar e orientar as atividades executadas pelo novo fornecedor;



- 4.1.24. Manter na equipe os profissionais de prestação do serviço de sustentação que participaram do Período de Execução Regular para o Período de Transferência;
- 4.1.25. Disponibilizar profissionais, quando necessário, a critério do Sesi-SP ou a pedido da CONTRATADA, mediante aprovação do citado Sesi-SP, para executar atividades específicas nas dependências da Entidade, como atendimento de chamado ou Ordem de Serviço, mediante comunicação formalizada por escrito, ainda que digitalmente;
- 4.1.26. Observar os procedimentos de segurança e acesso vigentes do Sesi-SP, bem como orientar os seus profissionais das regras para o atendimento presencial nas dependências do Sesi-SP, sendo que esse acesso deverá ser previamente autorizado pelo referido Sesi-SP, o qual será identificado para que possa ter uma conta de acesso individualizada aos ambientes de desenvolvimento e testes na infraestrutura tecnológica do Sesi-SP;
- 4.1.27. Atender aos requisitos mínimos curriculares em conformidade com a prestação de serviços referente os profissionais envolvidos nesses serviços;
- 4.1.28. Assumir integral responsabilidade por eventuais danos decorrentes dos serviços prestados, providenciando sua imediata reparação, isentando o Sesi-SP de quaisquer implicações e responsabilidades, exceto nas situações que não possam lhe ser imputadas;
- 4.1.29. Indicar coordenador/responsável técnico, em nível gerencial, para exercer a função de representante perante o Sesi-SP, bem como participar das reuniões periódicas de acompanhamento dos serviços, elaborar relatórios e demais documentos inerentes à execução do ajuste e propor a melhoria contínua das atividades, entre outras ações, de sorte a realizar correções e ajustes se pertinentes;
- 4.1.30. Devolver recursos disponibilizados pelo Sesi-SP, revogar perfis de acesso de seus profissionais, eliminar suas caixas postais e adotar demais providências aplicáveis ao término da vigência do Contrato ou ao desligamento do seu profissional;
- 4.1.31. Responder pelos danos financeiros ou de imagem causados diretamente ao Sesi-SP ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pelo Sesi-SP;
- 4.1.32. Apresentar, quando solicitado, a licença de uso ou certificação de posse de todos os equipamentos e softwares de sua propriedade que serão empregados na prestação dos serviços, não cabendo ao Sesi-SP quaisquer ônus decorrentes do uso indevido de equipamentos e softwares pela equipe técnica da citada CONTRATADA;
- 4.1.33. Fornecer ao Sesi-SP toda a documentação constante da lista de entregáveis escrita em língua portuguesa – Brasil, com caracteres de tipo e tamanho que possibilitem a melhor legibilidade, reconhecendo sendo estes de propriedade exclusiva do Sesi-SP;



- 4.1.34. Considerar a vistoria e aceitação dos serviços, se for o caso, por técnicos do Sesi-SP, conforme definido neste contrato; e,
- 4.1.35. Notificar o Sesi-SP, por escrito, caso ocorra qualquer fato que impossibilite a execução dos serviços.
- 4.2. A CONTRATADA fornecerá a infraestrutura tecnológica necessária para a prestação de serviços, tais como: recursos humanos especializados, instalações físicas, equipamentos de TIC, canais de telefonia e acesso à Internet com canal dedicado VPN com o Sesi-SP.
- 4.3. A CONTRATADA deverá obedecer às normas, processos e procedimentos adotados pelo Sesi-SP e as suas normas de segurança e acesso, bem como deve apresentar conformidade com as práticas preconizadas no documento de Governança de Tecnologia da Informação do Sesi-SP, fundamentado nos modelos ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), Cobit (*Control Objectives for Information and related Technology*) e normas ISO 9000, ISO 20000 e ISO 27000.
- 4.4. Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA em número e qualificação compatível para prestação dos serviços deverão ser empregados da própria CONTRATADA, mantendo vínculo empregatício mediante a Consolidação das Leis do Trabalho, C.L.T., ou do ato constitutivo, estatuto ou contrato social em se tratando de sócio ou proprietário (empresário) ou, ainda, mediante contrato regido pela legislação civil comum.
- 4.5. Os profissionais da CONTRATADA serão periodicamente avaliados pelo Sesi-SP quanto a sua competência técnica para prestação dos atendimentos, segundo as características dos serviços, bem como será considerada sua interrelação pessoal com os demais funcionários da CONTRATADA e da CONTRATANTE. Na hipótese de ficar constatada a inabilitação de qualquer dos profissionais no desempenho das atribuições, a qualquer momento, a CONTRATADA será informada para promover a substituição.
- 4.6. A CONTRATADA permitirá ao Sesi-SP, o acesso local ou remoto, aos seus sistemas, assim como a todo e qualquer equipamento disponibilizado na prestação dos serviços, bem como aos ambientes físicos com controle de acesso, para fins de auditoria em segurança.
- 4.7. Na hipótese do Sesi-SP, vir a exigir a comprovação do cumprimento das obrigações legais a que se sujeita a CONTRATADA, tal comprovação deverá se realizar mediante a apresentação de documentos demonstrando o adimplemento das obrigações, conforme for o caso, seja de tributos, contribuições, taxas, encargos trabalhistas e previdenciários, e de outras obrigações legais que o Sesi-SP, a seu exclusivo critério, entenda necessárias.



- 4.7.1 Caso o SESI-SP formalmente exigir a comprovação do adimplemento da obrigação e a CONTRATADA deixar de apresentar os documentos exigidos ou apresentar de forma incompleta ensejará a suspensão total ou parcial do pagamento de qualquer valor, que somente será efetuado mediante a regularização da falta, persistindo o inadimplemento o presente instrumento contratual poderá ser rescindido, com aplicação da multa contratual e apuração de perdas e danos, nos termos da Cláusula Décima Segunda.
- 4.8. A CONTRATADA declara que não emprega menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 anos.

Cláusula Quinta – Das Obrigações do SESI-SP

- 5.1. Para a consecução dos objetivos do presente ajuste, o SESI-SP se obriga a:
- 5.1.1. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços;
 - 5.1.2. prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao desempenho do serviço;
 - 5.1.3. fornecer material referente aos procedimentos de utilização do software ITSM, apuração de indicadores, lista de exemplos orientadores para a classificação de severidade dos chamados;
 - 5.1.4. disponibilizar instalações na cidade de São Paulo para a prestação dos serviços de suporte técnico local, guarnecer o espaço físico com mobiliário e acessos aos sistemas e ferramentas de suporte que integram a solução ERP em operação;
 - 5.1.5. Prover a conectividade necessária para acesso remoto ao seu ambiente tecnológico (VPN), bem como as licenças e os acessos necessários em sua ferramenta de gestão de incidentes ITSM para que os serviços também possam a ser executados a partir das instalações da CONTRATADA;
 - 5.1.6. comunicar formalmente à CONTRATADA qualquer falha verificada no cumprimento das obrigações contratuais;
 - 5.1.7. realizar auditoria periódica perante a CONTRATADA para verificação do andamento dos serviços bem como sobre o atendimento aos requisitos contratados entre as partes; e,
 - 5.1.8. avaliar o atendimento aos Acordos de Níveis de Serviços estipulados, mediante análise dos entregáveis e performance da CONTRATADA.
- 5.2. O SESI-SP efetuará o pagamento devido à CONTRATADA, pela execução dos serviços objeto do presente contrato, na forma e nas condições estipuladas na cláusula terceira deste instrumento.



Cláusula Sexta – Do Tratamento de Incidentes e Acordos de Níveis de Serviço (SLA/ ANS)

- 6.1. A CONTRATADA cumprirá fielmente os prazos e as demandas estipuladas no Memorial Descritivo – Anexo B do Edital do Pregão Eletrônico nº 106/2021 e neste Contrato, bem como o tratamento de incidentes e os Acordos De Níveis DE Serviço (SLA/ ANS) fixados.
- 6.2. A CONTRATADA prestará os serviços de suporte fazendo a coordenação e o acompanhamento desses serviços, em conformidade com os níveis de serviços estabelecidos, garantindo os prazos de entrega e a qualidade, recebendo e mantendo o registro dos chamados na plataforma ITSM do Sesi-SP e informando a relação de profissionais que compõem as equipes de suporte dos respectivos módulos Mastersaf para conhecimento prévio do Sesi-SP.
- 6.3. Para qualquer incidente, considerado crítico ou decorrente de problema solucionado por meio de correção provisória (*workaround*, WA), a CONTRATADA deverá apresentar, num prazo de até 10 (dez) dias úteis, um plano de ação, com a identificação da causa-raiz do problema, com prazo de execução, objetivando a solução definitiva, que estará sujeito à aprovação e homologação da equipe técnica do Sesi-SP.
- 6.4. Caberá à CONTRATADA, alternativamente, disponibilizar canais de comunicação para abertura de chamados técnicos através de telefone 0800 ou ddd 11 ou portal de abertura de chamados técnicos na internet.
- 6.5. A categorização da prioridade e o prazo para atendimento dos chamados técnicos abertos, constantes da tabela abaixo, deverá ser identificada conforme sua severidade, determinada no momento de abertura do chamado, como Severidade CRÍTICA, Severidade ALTA, Severidade MÉDIA e Severidade BAIXA, melhor descrita (s) no item 7.13. do Anexo B -- Memorial Descritivo.

Ação	Severidade	Disponibilida de da Contratada	Tempo de Reação - 1º Atendimento	Prazo de Solução ou Aplicação de Solução de Contorno – WA
Suporte a Dúvidas, Alarmes do Ambiente, Incidentes	Crítica	24x365	30 minutos corridos	4 horas corridas
	Alta	24x365	4 horas corridas	8 horas úteis
	Média	8x5	8 horas úteis	24 horas úteis
	Baixa	8x5	12 horas úteis	40 horas úteis



e				
Problemas				

6.6. A CONTRATADA se obriga cumprir os Acordos de Níveis de Serviço (ANS/SLA) estabelecidos para a prestação dos serviços, de acordo com a tabela abaixo:

ANS	Ação	Severidade	Disponibilidade da Contratada	Acordo Estipulado
1	Suporte a Dúvidas, Alarmes do Ambiente, Incidentes e Problemas	Crítica	24x365	Atendimento a 95% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno.
2		Alta	24x365	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno.
3		Média	8x5	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno.
4		Baixa	8x5	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno.
5	Apresentação de relatório de análise de problema	n/a	n/a	Entrega de relatório com identificação do erro (análise de causa raiz) e apresentação de solução definitiva em até 10 dias úteis após abertura do chamado.
6	Elaboração de Ordens de Serviço para Projetos e Manutenção Evolutiva	n/a	n/a	Entrega do Plano de Projeto (esforço, cronograma e escopo) em até 10 dias úteis após a emissão da OS. A execução do projeto deverá ser feita conforme o plano de projeto aprovado pelo SESI-SP.
7	Início do desenvolvimento de OS Aprovadas	n/a	n/a	Início do desenvolvimento do Plano de Projeto em até 5 dias úteis após aprovação do mesmo pelo SESI-SP.



- 6.7. Contratada deverá promover reuniões mensais, ou sempre que solicitado, para análise de desempenho dos serviços contratados, com a equipe do Sesi-SP designada, para examinar os ANS/SLAs relativos aos atendimentos daquele período, situação dos chamados abertos perante os fabricantes das soluções, problemas identificados e sua respectiva análise de causa raiz, bem como as ações preventivas e corretivas que poderão ser adotadas visando à melhoria contínua na prestação dos serviços aos usuários.

Cláusula Sétima - Das Condições Gerais

- 7.1. A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços, contratação, utilização e administração de toda a mão-de-obra necessária ao desenvolvimento dos serviços objeto deste contrato, responsabilizando-se integralmente pelo pagamento dos salários, encargos trabalhistas, sociais, previdenciários, fiscais e tributários, isentando expressamente o Sesi-SP de qualquer responsabilidade sobre esses encargos.
- 7.2. A CONTRATADA é igualmente a única e exclusiva responsável pela conduta moral e profissional de seus funcionários e prepostos, facultando ao Sesi-SP solicitar o afastamento ou a substituição de empregados cuja conduta seja julgada inconveniente.
- 7.3. A CONTRATADA não poderá, em hipótese nenhuma, utilizar funcionários do Sesi-SP para a execução dos serviços, objeto deste contrato.
- 7.4. A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável perante terceiros, por todos os danos eventualmente causados em decorrência de atos ilícitos praticados por seus funcionários, prepostos e empregados, quando no exercício das suas funções, inclusive por acidentes provocados por seus veículos e equipamentos, dentro ou fora das instalações do Sesi-SP.
- 7.5. Na eventualidade de vir a ser exigida do Sesi-SP qualquer importância de responsabilidade da CONTRATADA, o Sesi-SP se reserva o direito de lhe repassar tais obrigações, ou ainda, na impossibilidade de transferência dessas obrigações, o Sesi-SP arcará com a importância e solicitará a devolução do valor despendido acrescido de 50% (cinquenta por cento). O pactuado é válido para qualquer pagamento que venha a ser imposto à CONTRATADA.
- 7.6. As Partes cumprirão integralmente, a todo tempo, de acordo com a Lei Anticorrupção Brasileira (Lei nº 12.846/2013), bem como com todas as outras leis antissuborno, anticorrupção, sobre conflitos de interesse ou outras leis, normas ou regulamentos com finalidade e efeito semelhantes aplicáveis à CONTRATADA ou ao Sesi-SP.



- 7.7. Se durante a vigência do presente contrato, o Sesi-SP for obrigado, por Lei ou Ato de Autoridade Pública, a interromper as atividades que constituem o objeto deste contrato, o mesmo poderá ser (extinto) encerrado, independente do pagamento da multa ou qualquer outra verba, seja a que título for.
- 7.8. Se durante a vigência deste contrato ocorrer motivos de caso fortuito e/ou de força maior que impeçam a continuidade da execução do presente, tais como calamidades públicas, estado de emergência, que gerem impacto de forma a restringir circulação de pessoas por medida de segurança pública, motivos de interesse público e/ou bem estar social, declarado/s ou não por Autoridade/s, Comunicado/s emitido/s pela Organização Mundial da Saúde ou Organismos Governamentais, poderá ocorrer a suspensão do presente instrumento, e se for o caso, com o cancelamento de cronogramas definidos, até o seu regular retorno, sem que haja qualquer penalidade, custo e despesa, a quaisquer das Partes, seja a que título for.

Cláusula Oitava – Da Fiscalização

- 8.1. Os serviços inerentes a este contrato serão conduzidos sob a fiscalização da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação do Sesi-SP, que indicará 1 (um) funcionário, para exercer a função de gestor de contrato, a quem cumprirá verificar todos os documentos e relatórios de serviços elaborados pela CONTRATADA, acompanhando as etapas e prazos determinados, averiguando e homologando eventos e/ou serviços, bem como conferindo, controlando e liberando valores constantes de documentos de cobrança e demais atribuições previstas neste ajuste, especialmente:
 - 8.1.1. Fiscalizar a qualidade técnica dos serviços dentro dos padrões estabelecidos no Memorial Descritivo e demais anexos ao Edital do Pregão Eletrônico nº 106/2021, notificando a CONTRATADA em caso de necessidade de substituição de pessoal e/ou reparação de serviço;
 - 8.1.2. Coordenar a fiscalização da execução física e financeira do Contrato;
 - 8.1.3. Coordenar a fiscalização dos níveis de serviços acordados, quanto aos aspectos relacionados aos indicadores de qualidade e desempenho, bem como os quantitativos relativos aos serviços;
 - 8.1.4. Colaborar com a CONTRATADA sugerindo melhores métodos de trabalho e exercendo fiscalização preventiva, preferencialmente à fiscalização corretiva;
 - 8.1.5. Analisar e aprovar os relatórios gerenciais de serviços, bem como validar as faturas para o pagamento, pelo Sesi-SP;
 - 8.1.6. Solicitar posicionamento do seu superior nas decisões e providências que ultrapassarem sua competência, em tempo hábil, para adoção das medidas convenientes; e,
 - 8.1.7. Requerer alteração, inclusão ou exclusão ou modificação dos acordos de níveis de serviço (SLA) com base nas reuniões trimestrais de análise.



- 8.2. Cada uma das Partes designará um outro funcionário de nível operacional/técnico, para exercer a função de supervisor/fiscal de contrato, com as seguintes atribuições:
- 8.2.1. Inteirar-se em detalhes de todas as cláusulas e condições do instrumento convocatório e contratual, bem como dos seus anexos, de forma a que sejam cumpridas, pela Contratada, a totalidade das suas obrigações;
 - 8.2.2. Supervisionar a Fiscalização da qualidade técnica dos serviços dentro dos padrões estabelecidos, notificando o gestor do contrato indicado pela Parte
 - 8.2.3. Supervisionar a Fiscalização da execução operacional do contrato;
 - 8.2.4. Supervisionar a Fiscalização dos níveis de serviços acordados, quanto aos aspectos relacionados aos indicadores de qualidade e desempenho, bem como os quantitativos relativos aos serviços;
 - 8.2.5. Averiguar se a Contratada utiliza procedimentos seguros e mantém seu pessoal devidamente protegido, de forma a evitar acidentes;
 - 8.2.6. Analisar os relatórios gerenciais de serviços, produzindo relatório operacional para o gestor do contrato, bem como atestar as faturas para o devido pagamento;

Cláusula Nona – Da Proteção de Dados Pessoais

- 9.1. As Partes declaram que cumprirão a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”) nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e todas as demais leis, normas e regulamentos aplicáveis, assim como cumprirão suas respectivas atualizações e atenderão os padrões aplicáveis em seu segmento em relação ao tratamento de dados pessoais, tanto no que diz respeito aos dados pessoais disponibilizados pelo Sesi-SP à CONTRATADA, quanto com relação aos dados disponibilizados pela CONTRATADA ao Sesi-SP, pelo que se segue:
- a. possuem todos os direitos, consentimentos e/ou autorizações necessários exigidos pela LGPD, e demais leis aplicáveis, para divulgar, compartilhar e/ou autorizar o tratamento dos dados pessoais para o cumprimento de suas obrigações contratuais e/ou legais;
 - b. não conservarão dados pessoais que excedam as finalidades previstas no Contrato e seus anexos;
 - c. informarão e instruirão os seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros sobre o tratamento dos dados pessoais, observando todas as condições desse Contrato, inclusive na hipótese de os titulares de dados terem acesso direto a qualquer sistema (on-line ou não) para preenchimento de informações que possam conter os dados pessoais, garantindo a privacidade e confidencialidade dos dados pessoais, e mantendo um controle rigoroso sobre o acesso aos dados pessoais;



- d. não fornecerão ou compartilharão, em qualquer hipótese, dados pessoais sensíveis de seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros, salvo se expressamente solicitado por uma Parte à outra, caso o objeto do Contrato justifique o recebimento de tais dados pessoais sensíveis, estritamente para fins de atendimento de legislação aplicável;
- e. informarão uma Parte à outra sobre qualquer incidente de segurança, relacionado ao presente instrumento, em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento em que tomou conhecimento, por quaisquer meios, do respectivo incidente;
- f. irão alterar, corrigir, apagar, dar acesso, anonimizar ou realizar a portabilidade para terceiros de dados pessoais mediante solicitação da Parte requerente e garantirá que todos os dados pessoais que forem objeto de tratamento sejam precisos e atualizados;
- g. excluirão, de forma irreversível, os dados pessoais retidos em seus registros, mediante solicitação da outra Parte ou dos titulares dos dados, a qualquer momento, salvo conforme determinado por lei ou ordem judicial;
- h. implementarão medidas de segurança substancialmente, quando for o caso, de acordo com os padrões aplicáveis na indústria projetados para garantir a segurança, confidencialidade e integridade dos Dados Pessoais;
- i. colaborarão com a outra PARTE, mediante solicitação desta, no cumprimento das obrigações de responder a solicitações e reivindicações de pessoa e/ou autoridade governamental, a respeito de Dados Pessoais;
- j. ao término do Contrato cessará o tratamento, inclusive qualquer uso dos Dados Pessoais e devolverá à outra PARTE ou destruirá todos os Dados Pessoais e todas as cópias destes, exceto se obrigada a manter cópia de determinados Dados Pessoais estritamente em virtude de lei;
- k. o tratamento dos dados coletados, somente quando autorizados, de uma Parte à outra, poderão ser conservados pelo período de 5 (cinco) anos após o término do presente instrumento, com sua posterior eliminação, sendo autorizada sua conservação nas hipóteses descritas no artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).
- l. assegurarão que colaboradores, prestadores de serviços, terceiros, parceiros e membros da equipe técnica que venham ter acesso aos dados durante o desenvolvimento do projeto cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, nunca cedendo ou divulgando tais dados a terceiros, salvo se expressamente autorizado pelo titular, por força de lei ou determinação judicial;



- m. as PARTES não poderão subcontratar nem delegar o Tratamento dos Dados Pessoais sem o consentimento prévio por escrito da outra PARTE, mas podem as PARTES preservar e conservar os dados por si ou por empresa contratada especialmente para este fim;
- n. as PARTES declaram ciência de que os dados fornecidos, uma vez anonimizados, não são considerados DADOS PESSOAIS, como estabelece o artigo 12 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

9.2. Independentemente do disposto em qualquer outra cláusula deste Contrato, ou se for o caso do Contrato original e eventuais aditivos, a CONTRATADA é a única responsável por todo e qualquer dano decorrente do descumprimento da LEI Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção dos Dados, pela CONTRATADA, por seus colaboradores, prepostos, subcontratados, parceiros comerciais, empresas afiliadas ou qualquer agente ou terceiro a ela vinculado ou que atue em seu nome.

Cláusula Décima – Dos Direitos Autorais

- 10.1. A CONTRATADA cede, sem exclusividade e definitivamente, ao SESI-SP o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos novos módulos e manutenções desenvolvidos para os sistemas legados da entidade, bem como dos demais resultados produzidos em consequência desta contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, documentação de sistemas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, conhecimentos adquiridos, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na intranet e internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.
- 10.2. A CONTRATADA cede, sem exclusividade e definitivamente, ao SESI-SP os direitos autorais dos trabalhos referidos neste instrumento que efetivamente forem entregues pela CONTRATADA, autorizando a realização de filmagens, fotografias ou outras formas de divulgação, desde que respeitados os créditos de criação do mencionado projeto, nos termos da legislação vigente.
- 10.3. O SESI-SP poderá executar ou não o trabalho, a seu critério, ou executá-lo parcialmente, bem como poderá adaptá-lo ou modificá-lo, aumentando, diminuindo, multiplicando ou considerando suas partes como módulos e reproduzindo-os na própria unidade ou em outras unidades do SESI-SP.

Cláusula Décima Primeira – Da Denúncia e da Rescisão

- 11.1. Qualquer uma das partes poderá denunciar o presente contrato antecipadamente, mediante comunicação prévia de, no mínimo, 90 (noventa) dias, não tendo a outra parte direito a qualquer indenização, sem prejuízo dos pagamentos devidos à CONTRATADA pelo SESI-SP e da prestação dos



serviços pela CONTRATADA ao Sesi-SP até a data da efetiva rescisão. Durante o prazo acima, permanece vigente em sua totalidade o presente contrato.

11.2. O presente contrato poderá ser rescindido por descumprimento de obrigação contratual, se a parte inadimplente, após notificada, não adimplir com sua obrigação no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento da notificação.

11.2.1. O Sesi-SP avaliará o desempenho da CONTRATADA durante a execução contratual, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a CONTRATADA acerca dos valores aplicáveis no respectivo período.

11.3. Na hipótese de aplicação de descontos pelo não atendimento (s) do (s) acordo (s) de nível (eis) de serviço (s) por período contínuo de 6 (seis) meses, qualquer que seja o percentual ou ANS envolvido, fica caracterizada a condição de inadimplência contratual, ensejando ao Sesi-SP promover a rescisão do referido ajuste com a aplicação das demais penalidades previstas no Contrato.

Cláusula Décima Segunda – Das Penalidades

12.1. A CONTRATADA será interpelada, por escrito, sempre que ocorrerem irregularidades, para as quais tenha concorrido e deverá saná-las no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, contadas a partir do recebimento da notificação, sob pena de aplicação de penalidade de advertência.

12.2. Nos casos de inadimplência ou infração contratual, a parte responsável ficará sujeita ao pagamento de multa, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) calculada sobre o valor total pago, sem prejuízo do direito da parte prejudicada de exigir a rescisão contratual e eventual indenização por perdas e danos.

12.3. A parte que der motivo à rescisão, por descumprimento das cláusulas e condições constantes deste ajuste, incorrerá no pagamento, à parte inocente, da multa contratual equivalente a 10% (dez por cento) do valor global anual previsto neste instrumento jurídico, ressalvado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do artigo 416 do Código Civil.

12.3.1. Ocorrendo a rescisão contratual por inadimplência da CONTRATADA, as partes deverão realizar encontro de contas para apuração dos valores devidos, devendo a CONTRATADA reembolsar o Sesi-SP eventual pagamento efetuado por serviços não prestados.



- 12.4. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, dará ao Sesi-SP o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste ajuste, inclusive a de suspensão do direito de participar de procedimento licitatório junto ao Sesi-SP e ao SENAI-SP por prazo não superior a 2 (dois) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de licitar enquanto perdurarem as causas da penalidade, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurem como sócios, e às pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas acima mencionadas.
- 12.5. As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.

Cláusula Décima Terceira – Da Assinatura Eletrônica

- 13.1. Quando for o caso, como alternativa à assinatura física, as Partes declaram e concordam que a assinatura deste Instrumento e todos os seus aditivos e afins poderá ser realizada eletronicamente, juntamente com as testemunhas.
- 13.2. As Partes reconhecem a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Instrumento, de acordo com o art. 219 do Código Civil, em formato eletrônico e assinado pelas Partes por meio de certificados eletrônicos, nos termos do art. 10, da Medida Provisória nº 2.220-2, de 24 de agosto de 2001 (“MP 2.220-2”), declarando, desde já, plena anuência com a aposição das assinaturas eletrônicas neste Contrato na plataforma a ser definida pelas Partes.
- 13.3. Adicionalmente, as Partes signatárias deste Instrumento expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação da autoria de suas respectivas assinaturas por meio de certificados eletrônicos, nos termos da MP 2.220-2, de 24/08/2001, sendo certo que quaisquer de tais certificados será suficiente para comprovar a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Contrato e seus termos, bem como a respectiva vinculação das Partes às suas disposições, nos termos do artigos 441 e 784, III, do Código de Processo Civil.

Cláusula Décima Quarta – Da Representação da CONTRATADA

A CONTRATADA declara neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, conforme documentos societários e quando for o caso, procuração, constantes de seu cadastro perante o Sesi-SP, estando ciente de que a falsidade na prestação desta informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos,



sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).

Cláusula Décima Quinta - Do Foro

Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, para dirimir as dúvidas oriundas do presente ajuste, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem, assim, ajustadas e contratadas, as Partes assinam este instrumento contratual em 02 (duas) vias de igual teor e para um mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo assinadas.

São Paulo, _____.

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI
Departamento Regional de São Paulo

Eduardo Gerjis Chedid
Gerente Sênior de Tecnologia da Informação

CONTRATADA

Representante(s) Legal(is)
Nome(s):
Cargo(s):
RG(s):

Testemunhas:

Nome:
RG n°:

Nome:
RG n°:



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NOS AMBIENTES OPERACIONAIS QUE INTEGRAM A SOLUÇÃO MASTERSAF DO SENAI-SP E OUTRAS AVENÇAS

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, em que são partes Contratantes, de um lado, o SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI - Departamento Regional de São Paulo, com sede nesta Capital, na Avenida Paulista nº 1313, 3º andar, inscrito no CNPJ nº 03.774.819/0001-02, neste ato representado por Eduardo Gerjis Chedid, Gerente Sênior de Tecnologia da Informação, doravante, simplesmente, denominado, SENAI-SP; e, de outro lado, _____, inscrita no CNPJ/MF nº _____, com sede na Avenida/Rua _____ nº ____, Bairro _____, CEP _____, na cidade de _____, Estado de _____, inscrita no CNPJ nº _____, neste ato representada na forma de seus documentos constitutivos, doravante, simplesmente, denominada, CONTRATADA, resolvem formalizar este Contrato, que se regerá mediante as seguintes cláusulas e condições que, mutuamente, aceitam e outorgam.

Cláusula Primeira - Do Objeto

- 1.1. Constitui o objeto do presente Contrato a prestação, pela CONTRATADA, de serviços técnicos especializados de forma a sustentar os serviços de TI (Tecnologia da Informação) e atender às demandas tecnológicas nos ambientes operacionais que integram a solução MASTERSAF do SENAI-SP, de acordo com as especificações do Memorial Descritivo - Anexo B, do Edital do Pregão Eletrônico nº 106/2021.
- 1.2. O escopo dos serviços, objeto deste Contrato, abrange o ciclo completo de manutenção corretiva, adaptativa, evolutiva, preventiva e suporte técnico que operam no ambiente da solução fiscal Mastersaf no SENAI-SP, incluindo a documentação, testes e implantação, bem como aquelas soluções em desenvolvimento ou que vierem a ser adquiridas e implementadas pelo referido SENAI-SP.
- 1.3. Ainda, a sustentação do ambiente Mastersaf visa garantir o correto funcionamento dos módulos que operam ou vierem a operar nos ambientes do SENAI-SP, viabilizando o contínuo aprimoramento dos processos de trabalho



executados pelas unidades do SENAI-SP com o suporte destas soluções informatizadas.

- 1.4. Passam a fazer parte integrante e inseparável deste instrumento jurídico, na forma de Anexos, independentemente de transcrição, os seguintes documentos:
- O Edital do Pregão Eletrônico nº 106/2021 e seus Anexos;
 - A Proposta apresentada pela CONTRATADA, com a data de _____, no que não contrariar o convocatório instrumento e este Contrato; e,
 - O Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI.

Cláusula Segunda – Do Prazo e do Reajuste

- 2.1. O presente contrato terá duração de __ (__) meses e sua vigência compreende o período de _____ a _____, podendo ser renovado mediante a elaboração do competente termo aditivo, conforme previsto nos artigos 26 e parágrafo único e 29 do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI.
- 2.2. Fica convencionado que na hipótese de prorrogação do prazo contratual, poderá, a critério das partes, após o 12º mês de vigência do ajuste, ser aplicado o reajustamento de preço com base no índice IPCA/IBGE ou por outro que venha a substituí-lo, caso haja a sua extinção, acumulado no período dos últimos 12 meses, relativo ao mês anterior do término de vigência do contrato ou, mediante concordância entre as partes, referente ao segundo mês anterior ao vencimento do contrato.
- 2.3. Por ocasião da expiração do prazo contratual e não havendo manifestação mútua para renovação do instrumento ou considerados extintos os 60 (sessenta) meses de vigência, na hipótese de terem sido acordados os sucessivos aditamentos amparados pela legislação competente, a Contratada deverá elaborar e apresentar o Plano de Encerramento do Contrato, no prazo de 90 (noventa) dias corridos anteriores à data estabelecida para o encerramento definitivo do prazo deste Instrumento Jurídico.

Cláusula Terceira - Do Preço e das Condições de Pagamento

- 3.1. Pela prestação de serviços ora pactuados, o SENAI-SP pagará à CONTRATADA os valores unitários constantes da tabela abaixo e a quantia anual, total, certa e ajustada de até R\$____ (____), mediante a apresentação de Relatório(s) detalhando os serviços realizados no período e devidamente validado(s) pela área técnica do SENAI-SP.



ITEM	Valor unitário	Qtde máxima anual	Valor máximo anual
Valor do atendimento técnico realizado pela equipe de suporte (item 2.2.1) para atendimento de chamados técnicos e acompanhamento do processo de Gestão Fiscal (conforme item 2.2.2. do Memorial Descritivo – Anexo B)	A	até 3.000 atendimentos	TA*
Valor da Unidade de Hora Técnica (UHT) para o desenvolvimento de manutenções evolutivas e implantação de novas funcionalidades no ambiente Mastersaf (item 2.2.3 do Memorial Descritivo – Anexo B).	B	até 2.000 UHTs	TB*
Valor do pacote de 40 horas técnicas úteis para o desenvolvimento de serviços de operação assistida/ suporte técnico presencial/local (itens 2.2.4 do Memorial Descritivo – Anexo B) nos módulos funcionais DW/DFe.	C	88 pacotes anuais	TC*
Valor do pacote de 40 horas técnicas úteis para o desenvolvimento de serviços de operação assistida/ suporte técnico presencial/local (itens 2.2.4 do Memorial Descritivo – Anexo B) com profissionais ABAP com experiência em melhorias SAP integrado com Mastersaf.	D	22 pacotes anuais	TD*
Valor Total Máximo Para 12 meses de Contrato			VTOTAL

* TA = valor de A * 3.000 / TB = valor de B * 2.000 / TC = valor de C * 88 / TD = valor de D * 22

- 3.2. O preço total ajustado nesta cláusula inclui todas as despesas com recursos técnicos, materiais e humanos, impostos, taxas, encargos sociais e trabalhistas, incidentes sobre a prestação de serviços, bem como todas as despesas com alimentação, hospedagem e outras despesas necessárias à consecução dos serviços, tudo de acordo com as especificações do Memorial Descritivo, Anexo B do Edital e dos demais anexos, para completa execução dos serviços, objeto deste contrato.
- 3.3. Os pagamentos serão feitos mensalmente, referente ao períodos compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, equivalente ao número de horas técnicas efetivamente prestadas correspondendo aos serviços de desenvolvimentos de manutenções evolutivas ou projetos entregues e colocados em operação, adicionados ao número de atendimentos de chamados técnicos encerrados no período e pelo valor mensal referente aos



serviços de desenvolvimento de workshops, dos entregáveis solicitados para gestão fiscal, do número de UHTs empregadas no desenvolvimento de manutenções evolutivas, conforme valores unitários previstos na tabela da subcláusula 3.1.

- 3.4. A CONTRATADA emitirá as faturas correspondentes aos serviços efetivamente executados, para realização dos pagamentos em 15 (quinze) dias corridos, após a entrega dos documentos, fora a dezena, de modo que ocorram somente nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês. Quando esses dias recaírem em finais de semana ou feriados, o pagamento será realizado no 1º dia útil subsequente, assim como os pagamentos relativos ao mês de fevereiro ocorrerão nos dias 10, 20 e 28 ou 29 (ano bissexto).
- 3.5. Os pagamentos serão efetuados, exclusivamente, pela Gerência Sênior Contábil e Financeira do SENAI-SP, situada na Avenida Paulista n.º 1313, 2º andar, nesta Capital do Estado de São Paulo, por meio de crédito bancário em conta de titularidade da CONTRATADA, especificada no competente documento fiscal, ficando expressamente vedada a emissão de boletos bancários, devendo os recibos ou duplicatas originais devidamente assinadas, referentes à quitação da obrigação, serem encaminhados ao SENAI-SP.
- 3.6. A CONTRATADA entregará à Gerência Sênior de Tecnologia da Informação do SENAI-SP, localizada na Avenida Paulista n.º 1313, 2º andar, nesta Capital do Estado de São Paulo, a competente nota fiscal/fatura de prestação de serviços, recibo de quitação e outros documentos que se fizeram necessários, com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência da data prevista para os pagamentos, discriminando os valores referentes à prestação de serviços para processamento dos referidos pagamentos.
 - 3.6.1. Na hipótese da CONTRATADA apresentar a documentação de cobrança com erro, ou incompleta ou se concretizando circunstância que impeça a liquidação das despesas, o pagamento será suspenso e o prazo de vencimento prorrogado, se necessário até que sejam providenciadas as medidas saneadoras cabíveis, não acarretando, neste caso, quaisquer ônus para o SENAI-SP.
- 3.7. Por força das legislações vigentes, quando for o caso, o SENAI-SP deverá reter do valor bruto da nota fiscal, as alíquotas pertinentes aos impostos/taxas a seguir discriminados:
 - Imposto de Renda;
 - INSS;
 - ISS (Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza);
 - CSLL (Contribuição Social Sobre Lucro Líquido);
 - COFINS; e,
 - PIS/PASEP.



- 3.7.1. Quando da emissão da Nota Fiscal, a CONTRATADA deverá destacar o valor das retenções dos impostos/taxas referidos no item anterior.
- 3.7.2. No caso da CONTRATADA ser beneficiada com decisão judicial que dispense a obrigatoriedade de retenção e recolhimento na fonte de qualquer dos tributos acima relacionados, deverá providenciar Ofício Judicial ao SENAI-SP para que cumpra a decisão judicial ou, na impossibilidade de oficiar o SENAI-SP, deverá apresentar cópias autenticadas da petição inicial, da liminar, da sentença, do acórdão e outros documentos que o SENAI-SP julgar necessários, bem como, providenciar, trimestralmente, Certidão de Objeto e Pé que comprove estar a decisão ainda em vigor na data do pagamento.
- 3.8. O SENAI-SP poderá sustar o pagamento de qualquer nota fiscal apresentada pela CONTRATADA, no todo ou em parte, nos seguintes casos:
- 3.8.1. Descumprimento de obrigação relacionada com os serviços contratados;
- 3.8.2. não cumprimento de obrigação contratual, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a CONTRATADA atenda à cláusula infringida;
- 3.8.3. obrigações da CONTRATADA com terceiros que, eventualmente, possam prejudicar o SENAI-SP; e,
- 3.8.4. paralisação dos serviços por culpa da CONTRATADA.
- 3.9. O SENAI-SP se reserva ainda o direito de reter quaisquer importâncias referentes a outros impostos, taxas e recolhimentos obrigatórios, incidentes sobre a prestação de serviços ora contratados.
- 3.10. A área gestora do contrato deverá verificar o cumprimento das obrigações estabelecidas neste instrumento jurídico, para processar e autorizar os pagamentos respectivos.
- 3.11. O SENAI-SP avaliará o desempenho da CONTRATADA no mês em questão, tomando como base o (s) Acordo (s) de Nível (eis) de Serviço (s), conforme tabela abaixo e demais cláusulas contratuais e, detectando inconformidades, notificará a CONTRATADA acerca dos valores dos descontos aplicáveis no respectivo período, cabendo a CONTRATADA promover o (s) desconto (s) correspondente (s) em sua fatura mensal.

AN	Ação	Severidade	Acordo Estipulado	Desconto pelo Não Atendimento
1	Suporte a Dúvidas,	Crítica	Atendimento a 95% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno	5%, calculado sobre a fatura total mensal, para o não atendimento da meta deste SLA



2	Alarmes do Ambiente, Incidentes e Problemas	Alta	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno	3%, calculado sobre a fatura total mensal, para o não atendimento da meta deste SLA
3		Média	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno	2%, calculado sobre a fatura total mensal, para o não atendimento da meta deste SLA
4		Baixa	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno	1%, calculado sobre a fatura total mensal, para o não atendimento da meta deste SLA
5		n/a	Entrega de relatório com identificação do erro (análise de causa raiz) e apresentação de solução definitiva em até 10 dias úteis após abertura do chamado	1%, calculado sobre a fatura total mensal, para o não atendimento da meta deste SLA
6	Elaboração de Ordens de Serviço para Projetos e Manutenção	n/a	Entrega do Plano de Projeto (esforço, cronograma e escopo) em até 5 dias úteis após a emissão da OS. A execução do projeto deverá ser feita conforme o plano de projeto	10%, calculado sobre o valor previsto para a Ordem de Serviço, caso não ocorra o atendimento deste SLA
	Evolutiva		aprovado pelo SENAI-SP.	
7	Início do desenvolvimento de OS aprovadas	n/a	Início do desenvolvimento do Plano de Projeto em até 5 dias úteis após aprovação do mesmo pelo SENAI-SP.	10%, calculado sobre o valor previsto para a Ordem de Serviço, caso não ocorra o atendimento deste SLA

3.11.1. A partir do recebimento da notificação, a CONTRATADA terá o pleno direito de promover as devidas justificativas ao SENAI-SP, as quais serão avaliadas e confrontadas com as ocorrências registradas para decisão acerca da aplicação das sanções previstas.

3.11.2. O SENAI-SP acompanhará o desenvolvimento das atividades a partir do relatório de atividades apresentado pela CONTRATADA e do controle das Ordens de Serviços emitidas e efetivamente realizadas, com base nos



Acordos de Níveis de Serviços preconizados, de modo a fundamentar a apuração dos valores mensais acumulados para pagamento.

- 3.11.3. Na hipótese de identificação de não atendimento da meta estabelecida para cada indicador de qualidade supramencionado poderá ser descontado, pelo SENAI-SP, do total previsto para a fatura mensal, o percentual indicado de cada ANS, até o limite de 10% (dez por cento).

Cláusula Quarta - Das Obrigações da CONTRATADA

- 4.1. Para a consecução dos objetivos do presente ajuste, a CONTRATADA se obriga a:
- 4.1.1. Executar os serviços, objeto do presente, de acordo com as especificações contidas no Memorial Descritivo - Anexo B, do Edital do Pregão Eletrônico nº 106/2021 e seus demais Anexos, na Proposta apresentada pela CONTRATADA e neste instrumento jurídico;
 - 4.1.2. Manter a continuidade operacional dos sistemas em produção, sem falhas, pelo maior tempo possível e, ao identificá-las, adotar ações de contorno que minimizem o impacto no negócio, aumentando a confiabilidade destes sistemas. Estão previstas as seguintes atividades: Manutenção Evolutiva, Manutenção Corretiva e Projeto, tudo de acordo com o detalhamento do item 1 do Anexo B- Memorial Descritivo;
 - 4.1.3. Atender Chamados/Incidentes e fazer a Manutenção Corretiva;
 - 4.1.4. Acompanhar os Processos de Gestão Fiscal;
 - 4.1.5. Realizar as Demandas Evolutivas / Projetos;
 - 4.1.6. Analisar e classificar as solicitações de manutenção, a fim de verificar a existência de erros ou inconsistências e propor soluções;
 - 4.1.7. Analisar tecnicamente o impacto de manutenções evolutivas ou corretivas;
 - 4.1.8. Investigar incidentes relacionados a términos anormais de processamento, comportamentos inesperados do sistema ou apresentação de resultados incorretos; determinando a sua causa raiz;
 - 4.1.9. Analisar e implantar as manutenções necessárias para manter os sistemas e portais corporativos em adequado funcionamento de acordo com as necessidades dos usuários;
 - 4.1.10. Testar a solução de forma a verificar a qualidade e funcionamento de um conjunto de transações de um sistema, analisar a segurança e vulnerabilidade de determinada aplicação ou atualizar sua documentação de testes;
 - 4.1.11. Documentar códigos-fonte, testes, arquiteturas de desenvolvimento e outros artefatos inerentes a suas atribuições;
 - 4.1.12. Elaborar plano de implantação, indicando *requests*, cargas, procedimentos, schedules de *jobs* e outros itens referentes à solução e acompanhar sua execução;



- 4.1.13. Elaborar planos de treinamento e os manuais de sistema e preparar o ambiente a ser utilizado em possíveis treinamentos a ser ministrados aos usuários da área fiscal do SENAI-SP;
- 4.1.14. Realizar a transferência de conhecimento para os profissionais de TI do SENAI-SP;
- 4.1.15. Apresentar Plano de Ação a ser aprovado pelo SENAI-SP, após os serviços de atualização tecnológica, remoto ou local, consistentes na manutenção periódica da plataforma de soluções Mastersaf e demais demandas, conforme estipulado nos itens 3.2., 3.3. e 3.4. do Memorial Descritivo;
- 4.1.16. Manter nas dependências do SENAI-SP, pelo período de Início dos Serviços, uma equipe mínima de 2 profissionais, nos módulos e tecnologias DW, DFe, incluindo possíveis desenvolvimentos Mastersaf;
- 4.1.17. Manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo os treinamentos e participações em eventos de caráter técnico que permitam a prestação dos serviços em regime de excelência;
- 4.1.18. Responsabilizar-se pelo cumprimento das exigências legais no que respeita às jornadas das equipes de trabalho, em seus diversos horários;
- 4.1.19. Adquirir conhecimento durante o Período de Início dos Serviços, atualizando e complementando a documentação existente e preparando sua equipe e recursos para atender às necessidades do SENAI-SP;
- 4.1.20. Elaborar workshops com “usuários chave” de cada área usuária do SENAI-SP, com o objetivo de acelerar o entendimento acerca do ambiente Mastersaf, bem como apresentar aos usuários da instituição os mecanismos de atendimento, workflow de atividades e apresentar os recursos humanos disponibilizados, em atendimento às melhorias e resolução de chamados;
- 4.1.21. Comprovar ao SENAI-SP que o novo profissional que substituiu o antigo passou por processo de passagem de conhecimento, recebendo treinamento e orientações suficientes para poder desempenhar o seu papel a contento e tenham conhecimento sobre o Termo de Confidencialidade celebrado entre CONTRATADA e o SENAI-SP;
- 4.1.22. Manter nas dependências do SENAI-SP, sempre que solicitado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis, de 1 (um) a 3 (três) profissionais com perfis específicos, multidisciplinares ou não, para atividades consideradas urgentes e estratégicas pelo referido SENAI-SP;
- 4.1.23. Disponibilizar documentos, base de conhecimento, auxílio em dúvidas e procedimentos, participar de reuniões e apresentações de passagem do conhecimento, executar tarefas para exercício prático da equipe interna do SENAI-SP e/ou do eventual novo fornecedor, nas tarefas e, em seguida, acompanhar e orientar as atividades executadas pelo novo fornecedor;



- 4.1.24. Manter na equipe os profissionais de prestação do serviço de sustentação que participaram do Período de Execução Regular para o Período de Transferência;
- 4.1.25. Disponibilizar profissionais, quando necessário, a critério do SENAI-SP ou a pedido da CONTRATADA, mediante aprovação do citado SENAI-SP, para executar atividades específicas nas dependências da Entidade, como atendimento de chamado ou Ordem de Serviço, mediante comunicação formalizada por escrito, ainda que digitalmente;
- 4.1.26. Observar os procedimentos de segurança e acesso vigentes do SENAI-SP, bem como orientar os seus profissionais das regras para o atendimento presencial nas dependências do SENAI-SP, sendo que esse acesso deverá ser previamente autorizado pelo referido SENAI-SP, o qual será identificado para que possa ter uma conta de acesso individualizada aos ambientes de desenvolvimento e testes na infraestrutura tecnológica do SENAI-SP;
- 4.1.27. Atender aos requisitos mínimos curriculares em conformidade com a prestação de serviços referente os profissionais envolvidos nesses serviços;
- 4.1.28. Assumir integral responsabilidade por eventuais danos decorrentes dos serviços prestados, providenciando sua imediata reparação, isentando o SENAI-SP de quaisquer implicações e responsabilidades, exceto nas situações que não possam lhe ser imputadas;
- 4.1.29. Indicar coordenador/responsável técnico, em nível gerencial, para exercer a função de representante perante o SENAI-SP, bem como participar das reuniões periódicas de acompanhamento dos serviços, elaborar relatórios e demais documentos inerentes à execução do ajuste e propor a melhoria contínua das atividades, entre outras ações, de sorte a realizar correções e ajustes se pertinentes;
- 4.1.30. Devolver recursos disponibilizados pelo SENAI-SP, revogar perfis de acesso de seus profissionais, eliminar suas caixas postais e adotar demais providências aplicáveis ao término da vigência do Contrato ou ao desligamento do seu profissional;
- 4.1.31. Responder pelos danos financeiros ou de imagem causados diretamente ao SENAI-SP ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pelo SENAI-SP;
- 4.1.32. Apresentar, quando solicitado, a licença de uso ou certificação de posse de todos os equipamentos e softwares de sua propriedade que serão empregados na prestação dos serviços, não cabendo ao SENAI-SP quaisquer ônus decorrentes do uso indevido de equipamentos e softwares pela equipe técnica da citada CONTRATADA;
- 4.1.33. Fornecer ao SENAI-SP toda a documentação constante da lista de entregáveis escrita em língua portuguesa – Brasil, com caracteres de tipo e tamanho que possibilitem a melhor legibilidade, reconhecendo sendo estes de propriedade exclusiva do SENAI-SP;



- 4.1.34. Considerar a vistoria e aceitação dos serviços, se for o caso, por técnicos do SENAI-SP, conforme definido neste contrato; e,
- 4.1.35. Notificar o SENAI-SP, por escrito, caso ocorra qualquer fato que impossibilite a execução dos serviços.
- 4.2. A CONTRATADA fornecerá a infraestrutura tecnológica necessária para a prestação de serviços, tais como: recursos humanos especializados, instalações físicas, equipamentos de TIC, canais de telefonia e acesso à Internet com canal dedicado VPN com o SENAI-SP.
- 4.3. A CONTRATADA deverá obedecer às normas, processos e procedimentos adotados pelo SENAI-SP e as suas normas de segurança e acesso, bem como deve apresentar conformidade com as práticas preconizadas no documento de Governança de Tecnologia da Informação do SENAI-SP, fundamentado nos modelos ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), Cobit (*Control Objectives for Information and related Technology*) e normas ISO 9000, ISO 20000 e ISO 27000.
- 4.4. Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA em número e qualificação compatível para prestação dos serviços deverão ser empregados da própria CONTRATADA, mantendo vínculo empregatício mediante a Consolidação das Leis do Trabalho, C.L.T., ou do ato constitutivo, estatuto ou contrato social em se tratando de sócio ou proprietário (empresário) ou, ainda, mediante contrato regido pela legislação civil comum.
- 4.5. Os profissionais da CONTRATADA serão periodicamente avaliados pelo SENAI-SP quanto a sua competência técnica para prestação dos atendimentos, segundo as características dos serviços, bem como será considerada sua interrelação pessoal com os demais funcionários da CONTRATADA e da CONTRATANTE. Na hipótese de ficar constatada a inabilitação de qualquer dos profissionais no desempenho das atribuições, a qualquer momento, a CONTRATADA será informada para promover a substituição.
- 4.6. A CONTRATADA permitirá ao SENAI-SP, o acesso local ou remoto, aos seus sistemas, assim como a todo e qualquer equipamento disponibilizado na prestação dos serviços, bem como aos ambientes físicos com controle de acesso, para fins de auditoria em segurança.
- 4.7. Na hipótese do SENAI-SP, vir a exigir a comprovação do cumprimento das obrigações legais a que se sujeita a CONTRATADA, tal comprovação deverá se realizar mediante a apresentação de documentos demonstrando o adimplemento das obrigações, conforme for o caso, seja de tributos, contribuições, taxas, encargos trabalhistas e previdenciários, e de outras obrigações legais que o SENAI-SP, a seu exclusivo critério, entenda necessárias.



- 4.7.1 Caso o SENAI-SP formalmente exigir a comprovação do adimplemento da obrigação e a CONTRATADA deixar de apresentar os documentos exigidos ou apresentar de forma incompleta ensejará a suspensão total ou parcial do pagamento de qualquer valor, que somente será efetuado mediante a regularização da falta, persistindo o inadimplemento o presente instrumento contratual poderá ser rescindido, com aplicação da multa contratual e apuração de perdas e danos, nos termos da Cláusula Décima Segunda.
- 4.8. A CONTRATADA declara que não emprega menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 anos.

Cláusula Quinta – Das Obrigações do SENAI-SP

- 5.1. Para a consecução dos objetivos do presente ajuste, o SENAI-SP se obriga a:
- 5.1.1. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços;
 - 5.1.2. prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao desempenho do serviço;
 - 5.1.3. fornecer material referente aos procedimentos de utilização do software ITSM, apuração de indicadores, lista de exemplos orientadores para a classificação de severidade dos chamados;
 - 5.1.4. disponibilizar instalações na cidade de São Paulo para a prestação dos serviços de suporte técnico local, guarnecer o espaço físico com mobiliário e acessos aos sistemas e ferramentas de suporte que integram a solução ERP em operação;
 - 5.1.5. Prover a conectividade necessária para acesso remoto ao seu ambiente tecnológico (VPN), bem como as licenças e os acessos necessários em sua ferramenta de gestão de incidentes ITSM para que os serviços também possam a ser executados a partir das instalações da CONTRATADA;
 - 5.1.6. comunicar formalmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento das obrigações contratuais;
 - 5.1.7. realizar auditoria periódica perante a CONTRATADA para verificação do andamento dos serviços bem como sobre o atendimento aos requisitos contratados entre as partes; e,
 - 5.1.8. avaliar o atendimento aos Acordos de Níveis de Serviços estipulados, mediante análise dos entregáveis e performance da CONTRATADA.
- 5.2. O SENAI-SP efetuará o pagamento devido à CONTRATADA, pela execução dos serviços objeto do presente contrato, na forma e nas condições estipuladas na cláusula terceira deste instrumento.



Cláusula Sexta – Do Tratamento de Incidentes e Acordos de Níveis de Serviço (SLA/ ANS)

- 6.1. A CONTRATADA cumprirá fielmente os prazos e as demandas estipuladas no Memorial Descritivo – Anexo B do Edital do Pregão Eletrônico nº 106/2021 e neste Contrato, bem como o tratamento de incidentes e os Acordos De Níveis DE Serviço (SLA/ ANS) fixados.
- 6.2. A CONTRATADA prestará os serviços de suporte fazendo a coordenação e o acompanhamento desses serviços, em conformidade com os níveis de serviços estabelecidos, garantindo os prazos de entrega e a qualidade, recebendo e mantendo o registro dos chamados na plataforma ITSM do SENAI-SP e informando a relação de profissionais que compõem as equipes de suporte dos respectivos módulos Mastersaf para conhecimento prévio do SENAI-SP.
- 6.3. Para qualquer incidente, considerado crítico ou decorrente de problema solucionado por meio de correção provisória (*workaround*, WA), a CONTRATADA deverá apresentar, num prazo de até 10 (dez) dias úteis, um plano de ação, com a identificação da causa-raiz do problema, com prazo de execução, objetivando a solução definitiva, que estará sujeito à aprovação e homologação da equipe técnica do SENAI-SP.
- 6.4. Caberá à CONTRATADA, alternativamente, disponibilizar canais de comunicação para abertura de chamados técnicos através de telefone 0800 ou ddd 11 ou portal de abertura de chamados técnicos na internet.
- 6.5. A categorização da prioridade e o prazo para atendimento dos chamados técnicos abertos, constantes da tabela abaixo, deverá ser identificada conforme sua severidade, determinada no momento de abertura do chamado, como Severidade CRÍTICA, Severidade ALTA, Severidade MÉDIA e Severidade BAIXA, melhor descrita (s) no item 7.13. do Anexo B -- Memorial Descritivo.

Ação	Severidade	Disponibilida de da Contratada	Tempo de Reação - 1º Atendimento	Prazo de Solução ou Aplicação de Solução de Contorno – WA
Suporte a Dúvidas, Alarmes do Ambiente, Incidentes	Crítica	24x365	30 minutos corridos	4 horas corridas
	Alta	24x365	4 horas corridas	8 horas úteis
	Média	8x5	8 horas úteis	24 horas úteis
	Baixa	8x5	12 horas úteis	40 horas úteis



e				
Problemas				

6.6. A CONTRATADA se obriga cumprir os Acordos de Níveis de Serviço (ANS/SLA) estabelecidos para a prestação dos serviços, de acordo com a tabela abaixo:

ANS	Ação	Severidade	Disponibilidade da Contratada	Acordo Estipulado
1	Suporte a Dúvidas, Alarmes do Ambiente, Incidentes e Problemas	Crítica	24x365	Atendimento a 95% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno.
2		Alta	24x365	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno.
3		Média	8x5	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno.
4		Baixa	8x5	Atendimento a 90% dos chamados dentro de prazo para 1º atendimento e solução ou aplicação de solução de contorno.
5	Apresentação de relatório de análise de problema	n/a	n/a	Entrega de relatório com identificação do erro (análise de causa raiz) e apresentação de solução definitiva em até 10 dias úteis após abertura do chamado.
6	Elaboração de Ordens de Serviço para Projetos e Manutenção Evolutiva	n/a	n/a	Entrega do Plano de Projeto (esforço, cronograma e escopo) em até 10 dias úteis após a emissão da OS. A execução do projeto deverá ser feita conforme o plano de projeto aprovado pelo SENAI-SP.
7	Início do desenvolvimento de OS Aprovadas	n/a	n/a	Início do desenvolvimento do Plano de Projeto em até 5 dias úteis após aprovação do mesmo pelo SENAI-SP.



- 6.7. Contratada deverá promover reuniões mensais, ou sempre que solicitado, para análise de desempenho dos serviços contratados, com a equipe do SENAI-SP designada, para examinar os ANS/SLAs relativos aos atendimentos daquele período, situação dos chamados abertos perante os fabricantes das soluções, problemas identificados e sua respectiva análise de causa raiz, bem como as ações preventivas e corretivas que poderão ser adotadas visando à melhoria contínua na prestação dos serviços aos usuários.

Cláusula Sétima - Das Condições Gerais

- 7.1. A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços, contratação, utilização e administração de toda a mão-de-obra necessária ao desenvolvimento dos serviços objeto deste contrato, responsabilizando-se integralmente pelo pagamento dos salários, encargos trabalhistas, sociais, previdenciários, fiscais e tributários, isentando expressamente o SENAI-SP de qualquer responsabilidade sobre esses encargos.
- 7.2. A CONTRATADA é igualmente a única e exclusiva responsável pela conduta moral e profissional de seus funcionários e prepostos, facultando ao SENAI-SP solicitar o afastamento ou a substituição de empregados cuja conduta seja julgada inconveniente.
- 7.3. A CONTRATADA não poderá, em hipótese nenhuma, utilizar funcionários do SENAI-SP para a execução dos serviços, objeto deste contrato.
- 7.4. A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável perante terceiros, por todos os danos eventualmente causados em decorrência de atos ilícitos praticados por seus funcionários, prepostos e empregados, quando no exercício das suas funções, inclusive por acidentes provocados por seus veículos e equipamentos, dentro ou fora das instalações do SENAI-SP.
- 7.5. Na eventualidade de vir a ser exigida do SENAI-SP qualquer importância de responsabilidade da CONTRATADA, o SENAI-SP se reserva o direito de lhe repassar tais obrigações, ou ainda, na impossibilidade de transferência dessas obrigações, o referido SENAI-SP arcará com a importância e solicitará a devolução do valor despendido acrescido de 50% (cinquenta por cento). O pactuado é válido para qualquer pagamento que venha a ser imposto à CONTRATADA.
- 7.6. As Partes cumprirão integralmente, a todo tempo, de acordo com a Lei Anticorrupção Brasileira (Lei nº 12.846/2013), bem como com todas as outras leis antissuborno, anticorrupção, sobre conflitos de interesse ou outras leis, normas ou regulamentos com finalidade e efeito semelhantes aplicáveis à CONTRATADA ou ao SENAI-SP.



- 7.7. Se durante a vigência do presente contrato, o SENAI-SP for obrigado, por Lei ou Ato de Autoridade Pública, a interromper as atividades que constituem o objeto deste contrato, o mesmo poderá ser (extinto) encerrado, independente do pagamento da multa ou qualquer outra verba, seja a que título for.
- 7.8. Se durante a vigência deste contrato ocorrer motivos de caso fortuito e/ou de força maior que impeçam a continuidade da execução do presente, tais como calamidades públicas, estado de emergência, que gerem impacto de forma a restringir circulação de pessoas por medida de segurança pública, motivos de interesse público e/ou bem estar social, declarado/s ou não por Autoridade/s, Comunicado/s emitido/s pela Organização Mundial da Saúde ou Organismos Governamentais, poderá ocorrer a suspensão do presente instrumento, e se for o caso, com o cancelamento de cronogramas definidos, até o seu regular retorno, sem que haja qualquer penalidade, custo e despesa, a quaisquer das Partes, seja a que título for.

Cláusula Oitava – Da Fiscalização

- 8.1. Os serviços inerentes a este contrato serão conduzidos sob a fiscalização da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação do SENAI-SP, que indicará 1 (um) funcionário, para exercer a função de gestor de contrato, a quem cumprirá verificar todos os documentos e relatórios de serviços elaborados pela CONTRATADA, acompanhando as etapas e prazos determinados, averiguando e homologando eventos e/ou serviços, bem como conferindo, controlando e liberando valores constantes de documentos de cobrança e demais atribuições previstas neste ajuste, especialmente:
- 8.1.1. Fiscalizar a qualidade técnica dos serviços dentro dos padrões estabelecidos no Memorial Descritivo e demais anexos ao Edital do Pregão Eletrônico nº 106/2021, notificando a CONTRATADA em caso de necessidade de substituição de pessoal e/ou reparação de serviço;
 - 8.1.2. Coordenar a fiscalização da execução física e financeira do Contrato;
 - 8.1.3. Coordenar a fiscalização dos níveis de serviços acordados, quanto aos aspectos relacionados aos indicadores de qualidade e desempenho, bem como os quantitativos relativos aos serviços;
 - 8.1.4. Colaborar com a CONTRATADA sugerindo melhores métodos de trabalho e exercendo fiscalização preventiva, preferencialmente à fiscalização corretiva;
 - 8.1.5. Analisar e aprovar os relatórios gerenciais de serviços, bem como validar as faturas para o pagamento, pelo SENAI-SP;
 - 8.1.6. Solicitar posicionamento do seu superior nas decisões e providências que ultrapassarem sua competência, em tempo hábil, para adoção das medidas convenientes; e,
 - 8.1.7. Requerer alteração, inclusão ou exclusão ou modificação dos acordos de níveis de serviço (SLA) com base nas reuniões trimestrais de análise.



- 8.2. Cada uma das Partes designará um outro funcionário de nível operacional/técnico, para exercer a função de supervisor/fiscal de contrato, com as seguintes atribuições:
- 8.2.1. Inteirar-se em detalhes de todas as cláusulas e condições do instrumento convocatório e contratual, bem como dos seus anexos, de forma a que sejam cumpridas, pela Contratada, a totalidade das suas obrigações;
 - 8.2.2. Supervisionar a Fiscalização da qualidade técnica dos serviços dentro dos padrões estabelecidos, notificando o gestor do contrato indicado pela Parte
 - 8.2.3. Supervisionar a Fiscalização da execução operacional do contrato;
 - 8.2.4. Supervisionar a Fiscalização dos níveis de serviços acordados, quanto aos aspectos relacionados aos indicadores de qualidade e desempenho, bem como os quantitativos relativos aos serviços;
 - 8.2.5. Averiguar se a Contratada utiliza procedimentos seguros e mantém seu pessoal devidamente protegido, de forma a evitar acidentes;
 - 8.2.6. Analisar os relatórios gerenciais de serviços, produzindo relatório operacional para o gestor do contrato, bem como atestar as faturas para o devido pagamento;

Cláusula Nona – Da Proteção de Dados Pessoais

- 9.1. As Partes declaram que cumprirão a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”) nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e todas as demais leis, normas e regulamentos aplicáveis, assim como cumprirão suas respectivas atualizações e atenderão os padrões aplicáveis em seu segmento em relação ao tratamento de dados pessoais, tanto no que diz respeito aos dados pessoais disponibilizados pelo SENAI-SP à CONTRATADA, quanto com relação aos dados disponibilizados pela CONTRATADA ao SENAI-SP, pelo que se segue:
- a. possuem todos os direitos, consentimentos e/ou autorizações necessários exigidos pela LGPD, e demais leis aplicáveis, para divulgar, compartilhar e/ou autorizar o tratamento dos dados pessoais para o cumprimento de suas obrigações contratuais e/ou legais;
 - b. não conservar dados pessoais que excedam as finalidades previstas no Contrato e seus anexos;
 - c. informarão e instruirão os seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros sobre o tratamento dos dados pessoais, observando todas as condições desse Contrato, inclusive na hipótese de os titulares de dados



- terem acesso direto a qualquer sistema (on-line ou não) para preenchimento de informações que possam conter os dados pessoais, garantindo a privacidade e confidencialidade dos dados pessoais, e mantendo um controle rigoroso sobre o acesso aos dados pessoais;
- d. não fornecerão ou compartilharão, em qualquer hipótese, dados pessoais sensíveis de seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros, salvo se expressamente solicitado por uma Parte à outra, caso o objeto do Contrato justifique o recebimento de tais dados pessoais sensíveis, estritamente para fins de atendimento de legislação aplicável;
 - e. informarão uma Parte à outra sobre qualquer incidente de segurança, relacionado ao presente instrumento, em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento em que tomou conhecimento, por quaisquer meios, do respectivo incidente;
 - f. irão alterar, corrigir, apagar, dar acesso, anonimizar ou realizar a portabilidade para terceiros de dados pessoais mediante solicitação da Parte requerente e garantirá que todos os dados pessoais que forem objeto de tratamento sejam precisos e atualizados;
 - g. excluirão, de forma irreversível, os dados pessoais retidos em seus registros, mediante solicitação da outra Parte ou dos titulares dos dados, a qualquer momento, salvo conforme determinado por lei ou ordem judicial;
 - h. implementarão medidas de segurança substancialmente, quando for o caso, de acordo com os padrões aplicáveis na indústria projetados para garantir a segurança, confidencialidade e integridade dos Dados Pessoais;
 - i. colaborarão com a outra PARTE, mediante solicitação desta, no cumprimento das obrigações de responder a solicitações e reivindicações de pessoa e/ou autoridade governamental, a respeito de Dados Pessoais;
 - j. ao término do Contrato cessará o tratamento, inclusive qualquer uso dos Dados Pessoais e devolverá à outra PARTE ou destruirá todos os Dados Pessoais e todas as cópias destes, exceto se obrigada a manter cópia de determinados Dados Pessoais estritamente em virtude de lei;
 - k. o tratamento dos dados coletados, somente quando autorizados, de uma Parte à outra, poderão ser conservados pelo período de 5 (cinco) anos após o término do presente instrumento, com sua posterior eliminação, sendo autorizada sua conservação nas hipóteses descritas no artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).
 - l. assegurarão que colaboradores, prestadores de serviços, terceiros, parceiros e membros da equipe técnica que venham ter acesso aos dados durante o desenvolvimento do projeto cumpram as disposições legais



aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, nunca cedendo ou divulgando tais dados a terceiros, salvo se expressamente autorizado pelo titular, por força de lei ou determinação judicial;

- m. as PARTES não poderão subcontratar nem delegar o Tratamento dos Dados Pessoais sem o consentimento prévio por escrito da outra PARTE, mas podem as PARTES preservar e conservar os dados por si ou por empresa contratada especialmente para este fim;
- n. as PARTES declaram ciência de que os dados fornecidos, uma vez anonimizados, não são considerados DADOS PESSOAIS, como estabelece o artigo 12 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

9.2. Independentemente do disposto em qualquer outra cláusula deste Contrato, ou se for o caso do Contrato original e eventuais aditivos, a CONTRATADA é a única responsável por todo e qualquer dano decorrente do descumprimento da LEI Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção dos Dados, pela CONTRATADA, por seus colaboradores, prepostos, subcontratados, parceiros comerciais, empresas afiliadas ou qualquer agente ou terceiro a ela vinculado ou que atue em seu nome.

Cláusula Décima – Dos Direitos Autorais

- 10.1. A CONTRATADA cede, sem exclusividade e definitivamente, ao SENAI-SP o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos novos módulos e manutenções desenvolvidos para os sistemas legados da entidade, bem como dos demais resultados produzidos em consequência desta contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, documentação de sistemas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, conhecimentos adquiridos, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na intranet e internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.
- 10.2. A CONTRATADA cede, sem exclusividade e definitivamente, ao SENAI-SP os direitos autorais dos trabalhos referidos neste instrumento que efetivamente forem entregues pela CONTRATADA, autorizando a realização de filmagens, fotografias ou outras formas de divulgação, desde que respeitados os créditos de criação do mencionado projeto, nos termos da legislação vigente.
- 10.3. O SENAI-SP poderá executar ou não o trabalho, a seu critério, ou executá-lo parcialmente, bem como poderá adaptá-lo ou modificá-lo, aumentando, diminuindo, multiplicando ou considerando suas partes como módulos e reproduzindo-os na própria unidade ou em outras unidades do SENAI-SP.



Cláusula Décima Primeira – Da Denúncia e da Rescisão

- 11.1. Qualquer uma das partes poderá denunciar o presente contrato antecipadamente, mediante comunicação prévia de, no mínimo, 90 (noventa) dias, não tendo a outra parte direito a qualquer indenização, sem prejuízo dos pagamentos devidos à CONTRATADA pelo SENAI-SP e da prestação dos serviços pela CONTRATADA ao SENAI-SP até a data da efetiva rescisão. Durante o prazo acima, permanece vigente em sua totalidade o presente contrato.
- 11.2. O presente contrato poderá ser rescindido por descumprimento de obrigação contratual, se a parte inadimplente, após notificada, não adimplir com sua obrigação no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados a partir do recebimento da notificação.
- 11.2.1. O SENAI-SP avaliará o desempenho da CONTRATADA durante a execução contratual, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a CONTRATADA acerca dos valores aplicáveis no respectivo período.
- 11.3. Na hipótese de aplicação de descontos pelo não atendimento (s) do (s) acordo (s) de nível (eis) de serviço (s) por período contínuo de 6 (seis) meses, qualquer que seja o percentual ou ANS envolvido, fica caracterizada a condição de inadimplência contratual, ensejando ao SENAI-SP promover a rescisão do referido ajuste com a aplicação das demais penalidades previstas no Contrato.

Cláusula Décima Segunda – Das Penalidades

- 12.1. A CONTRATADA será interpelada, por escrito, sempre que ocorrerem irregularidades, para as quais tenha concorrido e deverá saná-las no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento da notificação, sob pena de aplicação de penalidade de advertência.
- 12.2. Nos casos de inadimplência ou infração contratual, a parte responsável ficará sujeita ao pagamento de multa, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) calculada sobre o valor total pago, sem prejuízo do direito da parte prejudicada de exigir a rescisão contratual e eventual indenização por perdas e danos.
- 12.3. A parte que der motivo à rescisão, por descumprimento das cláusulas e condições constantes deste ajuste, incorrerá no pagamento, à parte inocente, da multa contratual equivalente a 10% (dez por cento) do valor global anual previsto neste instrumento jurídico, ressalvado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do artigo 416 do Código Civil.



- 12.3.1. Ocorrendo a rescisão contratual por inadimplência da CONTRATADA, as partes deverão realizar encontro de contas para apuração dos valores devidos, devendo a CONTRATADA reembolsar o SENAI-SP eventual pagamento efetuado por serviços não prestados.
- 12.4. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, dará ao SENAI-SP o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste ajuste, inclusive a de suspensão do direito de participar de procedimento licitatório junto ao SESI-SP e ao SENAI-SP por prazo não superior a 2 (dois) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de licitar enquanto perdurarem as causas da penalidade, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurem como sócios, e às pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas acima mencionadas.
- 12.5. As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.

Cláusula Décima Terceira – Da Assinatura Eletrônica

- 13.1. Quando for o caso, como alternativa à assinatura física, as Partes declaram e concordam que a assinatura deste Instrumento e todos os seus aditivos e afins poderá ser realizada eletronicamente, juntamente com as testemunhas.
- 13.2. As Partes reconhecem a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Instrumento, de acordo com o art. 219 do Código Civil, em formato eletrônico e assinado pelas Partes por meio de certificados eletrônicos, nos termos do art. 10, da Medida Provisória nº 2.220-2, de 24 de agosto de 2001 (“MP 2.220-2”), declarando, desde já, plena anuência com a aposição das assinaturas eletrônicas neste Contrato na plataforma a ser definida pelas Partes.
- 13.3. Adicionalmente, as Partes signatárias deste Instrumento expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação da autoria de suas respectivas assinaturas por meio de certificados eletrônicos, nos termos da MP 2.220-2, de 24/08/2001, sendo certo que quaisquer de tais certificados será suficiente para comprovar a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Contrato e seus termos, bem como a respectiva vinculação das Partes às suas disposições, nos termos do artigos 441 e 784, III, do Código de Processo Civil.

Cláusula Décima Quarta – Da Representação da CONTRATADA



A CONTRATADA declara neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, conforme documentos societários e quando for o caso, procuração, constantes de seu cadastro perante o SENAI-SP, estando ciente de que a falsidade na prestação desta informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos, sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).

Cláusula Décima Quinta - Do Foro

Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, para dirimir as dúvidas oriundas do presente ajuste, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem, assim, ajustadas e contratadas, as Partes assinam este instrumento contratual em 02 (duas) vias de igual teor e para um mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo assinadas.

São Paulo, _____.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI
Departamento Regional de São Paulo

Eduardo Gerjis Chedid
Gerente Sênior de Tecnologia da Informação

CONTRATADA

Representante(s) Legal(is)
Nome(s):
Cargo(s):
RG(s):

Testemunhas:



Nome: _____
RG n°:

Nome:
RG n°: