



SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI
SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI
DEPARTAMENTO REGIONAL DE SÃO PAULO

CHAMAMENTO PÚBLICO

PROCESSO DE SELEÇÃO COM DISPUTA ABERTA

N.º 804/2025

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
TÉCNICOS INTEGRADOS E ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO, DE FORMA A PROVER CAPACIDADE
ORGANIZACIONAL, OPERACIONALIZAR, SUSTENTAR, ADMINISTRAR,
MONITORAR E GERENCIAR OS SERVIÇOS DE TI E ATENDER ÀS
DEMANDAS TECNOLÓGICAS NOS AMBIENTES OPERACIONAIS QUE
INTEGRAM AS SOLUÇÕES ERP/SAP (FUNCIONAL E BASIS), ONESOURCE
DFE E TAX ONE (FUNCIONAL) DO SESI-SP E SENAI-SP.**

DATA DA DISPUTA: 10/03/2026 ÀS 09H30 (HORÁRIO DE BRASÍLIA)

CRITÉRIO DE SELEÇÃO: ECONÔMICO (MENOR PREÇO)

GERÊNCIA DE COMPRAS

SUMÁRIO

1.	NORMAS ESPECÍFICAS	3
2.	DO OBJETO	3
3.	DA PARTICIPAÇÃO	4
4.	DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA NA PLATAFORMA ELETRÔNICA	5
5.	DA FASE DE DISPUTA	7
6.	DA PROPOSTA ESCRITA FINAL	9
7.	DA DOCUMENTAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO	9
8.	DA ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS	14
9.	DA ANÁLISE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E DA DOCUMENTAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO	15
10.	DOS PEDIDOS ESCLARECIMENTOS E DE RECONSIDERAÇÃO	16
11.	DA CONTRATAÇÃO	17
12.	OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:	18
13.	DO PAGAMENTO	19
14.	DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES	21
15.	CASOS OMISSOS	22

PROCESSO DE SELEÇÃO COM DISPUTA
FORMA ABERTA - Nº 804/2025

1. NORMAS ESPECÍFICAS

1.1. O presente documento, denominado “**Chamamento Público**” poderá ser obtido por meio do Serviço Social da Indústria – Sesi: www.sesisp.org.br e do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI: www.sp.senai.br, ou nos endereços eletrônicos: <https://transparencia.sesisp.org.br/licitacoes-editais>, <https://transparencia.sp.senai.br/licitacoes-editais>, ou na plataforma eletrônica: <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, na qual ocorrerá a disputa de preços, **sob o número 1088509**.

1.2. As regras para processamento da disputa serão as mesmas utilizadas na referida plataforma, salvo disposto em contrário neste instrumento, diferenciando-se apenas no que diz respeito as terminologias.

1.3. As normas deste Chamamento Público serão interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as participantes.

1.4. Este Processo de Seleção poderá ser justificadamente cancelado, no todo ou em parte, a qualquer momento, bem como, ter seus prazos prorrogados, a critério da Comissão de Contratação.

2. DO OBJETO

2.1. O presente Processo de Seleção tem por objetivo a contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos integrados e especializados na área de Tecnologia da Informação, de forma a prover capacidade organizacional, operacionalizar, sustentar, administrar, monitorar e gerenciar os serviços de TI e atender às demandas tecnológicas nos ambientes operacionais que integram as soluções ERP/SAP (funcional e Basis), Onesource DFE e Tax One (funcional) do Sesi-SP e Senai-SP, conforme Memorial Descritivo e demais anexos.

2.1.1. Critério de seleção: Econômico – menor preço por lote

2.1.2. Forma do Processo de Seleção: com disputa aberta

2.1.3. Vigência Contratual: 12 (doze) meses, prorrogáveis até o limite máximo de 10 (dez) anos, nos termos do artigo 34, II e 38 do RCA.

2.2. O Processo de Seleção será regido pelo **Regulamento para Contratação e Alienação – RCA** do Serviço Social da Indústria – Sesi, aprovado pelo Conselho Nacional do Sesi por meio da Resolução CN-Sesi nº 0053/2023 e do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI por meio da Resolução CN-SENAI nº 14/2023, de 16/05/2023, devidamente publicado no Portal da Transparência do Sesi e do SENAI e pelas Normas Específicas contidas nesse Chamamento Público e nos seguintes anexos:

Anexo A

Modelo de Declaração Concordando com os Termos do Chamamento Público e Outras Informações

Anexo B	Memorial Descritivo	Anexo I - Histórico de chamados ERP/SAP
		Anexo II - Plataforma tecnológica do ambiente ERP/SAP
		Anexo III - Integração com sistemas legados
		Anexo IV - Requisitos gerais de segurança da informação
		Anexo V - Métricas para atendimento a demandas
Anexo C	Modelo de Proposta	
Anexo D	Minuta de Contrato	
Anexo E	Termo de Confidencialidade	

2.3. Definições

2.3.1. **Contratante:** Serviço Social da Indústria – Sesi e Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI, Departamento Regional de São Paulo.

2.3.2. **Comissão de Contratação:** formada por 3 membros, cuja atribuição é analisar, emitir pareceres técnico-financeiros, decidir acerca da qualificação dos participantes e das propostas, dos pedidos de reconsideração e do resultado do Processo de Seleção.

2.3.3. **Condutor:** um integrante da Comissão de Contratação que será o responsável pela condução da reunião de disputa, bem como das demais fases do processo.

2.3.4. **Participante:** empresa que apresentar proposta para o Processo de Seleção.

2.3.5. **Contratada:** empresa selecionada no Processo de Seleção.

3. DA PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Processo de Seleção, empresas com ramo de atividade compatível com o objeto, comprovado por meio da Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE), tal comprovação também poderá ser realizada por meio do Contrato Social.

3.2. Não poderão participar, empresas:

3.2.1. reunidas sob regime de Consórcio;

3.2.2. que possuam em seu quadro societário dirigente ou empregado do Sesi e SENAI;

3.2.3. suspensas temporariamente do direito de contratar com o Sesi-SP e o SENAI-SP;

3.2.4. declaradas inidôneas pelo Tribunal de Contas da União, site para consulta: <https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=INABILITADO:INIDONEOS>, nos termos do art. 46 da Lei nº 8.443/92;

3.2.5. estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

3.2.6. que estejam em processo de falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concursos de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

3.2.6.1. as sociedades que se encontram em recuperação judicial ou extrajudicial deverão apresentar certidão positiva de recuperação judicial, com a respectiva comprovação da homologação judicial do plano de recuperação.

3.2.7. empresas em dissolução ou em liquidação, e

3.2.8. sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas como aquelas que possuam diretores, sócios, representantes legais ou responsáveis técnicos em comum e/ou utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesses comuns.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA NA PLATAFORMA ELETRÔNICA

4.1. As empresas interessadas, portadores de chave e senha de acesso, deverão registrar propostas iniciais em conformidade com os requisitos definidos neste Chamamento Público, na plataforma eletrônica Novo Licitações-e: <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, cuja reunião pública ocorrerá no dia e horário previsto no cronograma.

4.2. As interessadas deverão encaminhar a proposta escrita atualizada concomitantemente com a documentação de qualificação, conforme itens 6 e 7 deste chamamento público, EXCLUSIVAMENTE por meio do sistema eletrônico Novo Licitações-e: <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, em até 01 (um) dia útil após a solicitação.

4.3. Eventuais desistências e/ou alterações nas propostas iniciais registradas na plataforma deverão ser realizadas exclusivamente pelos participantes, antes da data e horário de abertura das propostas.

4.4. Será observado o horário de Brasília/DF para todas as referências de tempo contidas neste Chamamento Público.

4.5. A participação neste Processo de Seleção pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às regras e exigências de qualificação previstas neste Chamamento Público, e na plataforma do Banco do Brasil, sendo responsável por todas as transações efetuadas.

4.6. Caberá a empresa participante acompanhar alterações de datas/horários, esclarecimentos, erratas e outras comunicações, bem como as operações no sistema eletrônico durante a reunião pública, inclusive das decisões da Comissão de Contratação, sendo responsável exclusivo pelo ônus decorrentes da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens constantes da plataforma e ainda por eventuais perdas de conexão.

4.7. A disputa será conduzida pelo membro da Comissão de Contratação, denominado Condutor do Processo de seleção, que será responsável pelo seu processamento.

4.8. Os interessados em acompanhar a disputa poderão fazê-lo acessando na Internet o endereço eletrônico Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, onde se encontra o link do Processo Seletivo.

4.9. Ao cadastrar a proposta no *site* na plataforma eletrônica Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, as informações inseridas no campo denominado “Descrição/Observação (Opcional)” tem caráter de preenchimento facultativo e não poderão identificar a empresa participante, visando preservar o sigilo das propostas.

4.10. Para elaboração da proposta a participante deverá considerar que:

4.10.1. O preço total para o lote ofertado deve considerar 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;

4.10.2. No caso de lotes com mais de um item, o valor total a ser lançado na plataforma eletrônica é a soma dos valores totais (quantidade x preço unitário) de cada item que compõe o lote;

4.10.3. Não há obrigatoriedade de apresentar ofertas para todos os lotes, entretanto, devem ser cotados todos os itens do mesmo lote;

4.10.4. 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;

4.10.5. Validade mínima da proposta é de 90 (noventa) dias, contados da data disputa de preços.

4.10.6. A base dos preços será a data da disputa de preços.

4.10.7. Os serviços ofertados devem corresponder às exigências constantes do Memorial Descritivo, sob pena de desclassificação.

4.10.8. O pagamento será realizado no prazo definido no item 13 – DO PAGAMENTO, não sendo aceita proposta com pagamento antecipado.

4.10.9. Pela elaboração da proposta a empresa participante não terá direito a auferir qualquer vantagem, remuneração ou indenização.

4.11. A proposta final e documentos de qualificação deverão ser anexados pela empresa arrematante, após a disputa, na plataforma Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, no prazo de até 01 (um) dia útil após a solicitação do Condutor.

4.12. **Do Credenciamento na nova plataforma Licitações-e** <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>.

4.12.1. 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 (Banco do Brasil S/A).

4.12.2. As pessoas jurídicas ou empresas individuais deverão credenciar representantes, mediante a apresentação a referida instituição bancária (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.

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

4.12.4. A chave de identificação e senha terão validade determinada pelo Banco do Brasil S/A, sendo de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo, 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 decorrente do uso indevido, ainda que por terceiros.

4.12.5. O credenciamento da empresa interessada e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica na responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes.

5. DA FASE DE DISPUTA

5.1. A partir do horário previsto no cronograma será iniciada a reunião pública da disputa aberta de preços, cujos preços iniciais serão divulgados.

5.2. O Condutor realizará a disputa, podendo desclassificar as propostas que:

- a) não estiverem em consonância com o exigido neste Chamamento Público, e
- b) apresentem preços irrisórios ou incompatíveis com os preços de mercado, ainda que não se tenha estabelecido limite mínimo.

5.2.1. Tal decisão e outras pertinentes serão registradas na plataforma para acompanhamento das participantes.

5.2.2. A validade do processo de seleção não ficará comprometida, se inviabilizada a fase de lances, em razão da apresentação e/ou classificação de apenas uma empresa, desde que justificada pela Comissão de Contratação, inclusive quanto ao preço.

5.2.3. Aberta a etapa competitiva, os participantes deverão estar conectados ao sistema para participar da reunião de lances.

5.2.4. As empresas participantes poderão ofertar lances sem restrição de quantidade ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance.

5.2.5. Todos os lances serão registrados pela plataforma, que indicará sempre o lance de menor valor para acompanhamento em tempo real pelas participantes, mantendo em sigilo os autores dos lances durante a reunião de disputa.

5.2.6. Será adotado para o envio de lances o modo de disputa “Aberto”, em que os participantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

5.2.7. Durante a disputa, as participantes 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 o lote, conforme abaixo:

LOTE	REDUÇÃO MÍNIMA ENTRE OS LANCES SUBSEQUENTES DA MESMA PARTICIPANTE	REDUÇÃO MÍNIMA EM RELAÇÃO AO MELHOR LANCE
01	R\$ 50.000,00	R\$ 50.000,00

5.2.8. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema, quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

5.2.8.1. A prorrogação automática da etapa de lances será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente, sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.2.8.2. Não havendo lances na forma estabelecida no item anterior, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

5.2.9. A exclusão de lance somente será possível pelo fornecedor durante a fase de lances, dentro do prazo de 15 (quinze) segundos, conforme possibilita o sistema eletrônico, ou seja, antes do encerramento do lote.

5.2.10. No caso de desconexão do Condutor, durante a etapa de lances, se o sistema permanecer acessível aos participantes, os lances continuarão sendo recebidos sem prejuízo dos atos realizados.

5.2.11. Encerrada a fase competitiva, sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o Condutor, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

5.2.12. Encerrada a disputa, o sistema informará a proposta de menor preço. O condutor do processo solicitará, no campo “*chat de mensagem*”, o envio da proposta escrita atualizada e documentos de qualificação correspondentes, para acesso público e avaliação do condutor, sendo necessariamente, inseridos pelo arrematante em até 01 (um) dia útil após solicitação na plataforma Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>.

5.2.12.1. O Condutor poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao participante arrematante do lote, com vistas a redução do preço, decidindo sobre sua aceitação.

5.2.12.2. Caso o preço resultado desta negociação, ainda esteja incompatível com o mercado, o Condutor poderá convocar o participante subsequente para que tenha a mesma oportunidade e assim, sucessivamente.

5.2.13. A ausência da documentação, após o prazo de solicitação, ocasionará na desclassificação do participante e a convocação do próximo colocado em preço.

6. DA PROPOSTA ESCRITA FINAL

6.1. A proposta final deverá ser encaminhada pela arrematante, no prazo estabelecido no item 4.11. deste Chamamento Público, o qual poderá ser prorrogado por igual período a critério da Comissão de Contratação, devendo neste caso, ser utilizado o mesmo critério para as demais participantes.

6.2. Os documentos referentes a proposta escrita final são:

6.2.1. Modelo de declaração concordando com os termos do Chamamento Público e outras informações, Anexo A, credenciando o representante legal perante o Sesi-SP e Senai-SP para todos os assuntos pertinentes ao presente Processo de Seleção, entre outros.

6.2.2. Proposta de preços, com identificação da participante e do lote, conforme Modelo de Proposta, Anexo C.

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

6.4. A proposta e a documentação de qualificação da arrematante serão analisadas pela Comissão de Contratação, que poderá se valer de assessoramento da área técnica e jurídica do Sesi-SP e Senai-SP, quando for o caso, podendo ser realizadas diligências para confirmação das informações contidas nos documentos apresentados e o atendimento as especificações exigidas, por meio de esclarecimentos ou informações complementares.

6.5. A inobservância da exigência, no prazo de 02 (dois) dias úteis, resultará na desclassificação da proposta para o lote correspondente.

6.6. A arrematante deve-se atentar ao item 8 deste chamamento para fins de aceite quanto a precificação dos serviços a serem contratados, objeto do presente processo de seleção.

7. DA DOCUMENTAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO

7.1. **Modelo de Declaração Concordando com os Termos do Chamamento Público e Outras Informações, Anexo A**, concordando com os termos do Chamamento Público, autorizando o uso da

imagem e tratamento dos dados, credenciando o representante legal perante o Sesi-SP e Senai-SP para todos os assuntos pertinentes ao presente Processo de Seleção, entre outros.

7.2. Prova de inscrição e de situação cadastral ativa no **Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ)**.

7.3. Prova de inscrição no **Cadastro de Contribuinte Estadual**, relativa ao domicílio ou sede da participante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto a ser contratado.

7.4. Prova de inscrição no **Cadastro de Contribuinte Municipal**, relativa ao domicílio ou sede da participante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto a ser contratado.

7.5. Prova de **regularidade com a Fazenda Nacional** (certidão negativa de débitos relativos aos tributos federais e à Dívida Ativa da União), que abrangem as contribuições previdenciárias.

7.6. Prova de **regularidade para com a Fazenda Estadual**, do domicílio ou sede do participante, consubstanciada na Certidão expedida pela Secretaria de Estado dos Negócios da Fazenda e/ou Procuradoria Geral do Estado.

7.7. Prova de **regularidade para com a Fazenda Municipal**, referente a tributos mobiliários do domicílio ou sede do participante.

7.8. Prova de **regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS**, do domicílio ou sede da participante.

7.9. **Certidão Negativa específica de Falência**, Recuperações Judiciais e Extrajudiciais, expedida pelo Cartório Distribuidor do local da sede da pessoa jurídica, com data de emissão não anterior a 90 (noventa) dias contados da data da reunião pública, no caso de não constar prazo de validade em seu texto.

7.9.1. As sociedades que se encontram em recuperação judicial ou extrajudicial deverão apresentar certidão positiva de recuperação judicial, com a respectiva comprovação da homologação judicial do plano de recuperação.

7.10. **Registro comercial**, no caso de empresa individual, além da cópia do RG e CPF do titular.

7.10.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores. Os documentos deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

7.10.2. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples ou civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício.

7.11. **Balanco Patrimonial e Demonstrações Contábeis** do último exercício social ou balanço de abertura no caso de empresa recém-constituída, legível, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta, pelo IPCA (IBGE), ou outro indicador que venha substituí-lo.

7.11.1. Serão aceitos também balanços e demais demonstrações contábeis intermediárias, referentes a períodos mais recentes, na forma da lei, devidamente assinados pelo representante legal e pelo profissional contabilista responsável e registrados na Junta Comercial.

7.11.2. As demonstrações financeiras deverão estar acompanhadas do Termo de Abertura e Encerramento do Livro Diário do exercício correspondente, devidamente registradas na Junta Comercial da sede ou do domicílio da participante (ou em outro órgão equivalente). Para aquelas empresas com obrigatoriedade ou adesão voluntária de entrega do SPED será aceito o Recibo de Entrega de Livro Fiscal, acompanhado do Balanço Patrimonial do último exercício social, com o respectivo número do recibo em todas as páginas, gerados a partir do próprio SPED.

7.11.3. O prazo para aceitação do Balanço Patrimonial e das Demonstrações contábeis é o último dia útil do mês de maio do ano seguinte ao ano-calendário a que se refere a escrituração, sendo que após esta data, somente será aceita documentação referente ao exercício imediatamente anterior.

7.12. **A boa situação financeira** será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), iguais ou superiores a 1,0 (um inteiro), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

$$SG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

$$LC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

7.12.1. Se necessária a atualização do balanço, deverá ser apresentado, juntamente com os documentos, o correspondente memorial de cálculo.

7.13. **Patrimônio Líquido Mínimo**, em data atual, equivalente a R\$ 850.000,00 (oitocentos e cinquenta mil reais), devendo a comprovação ser feita relativamente à data de apresentação da proposta, na forma da lei, podendo haver atualização com base na variação do IPCA (IBGE).

7.14. **Aptidão Técnica**

7.14.1. Até três declarações, por linha de serviço, expedidas por pessoa jurídica de direito público ou privado, consignando que prestou serviços, compatíveis com o objeto do certame, que totalizem os seguintes requisitos mínimos:

I) Requisitos Sustentação SAP

a) Execução de serviços de atendimento a chamados em ambientes SAP, envolvendo nível 2 e nível 3, no período de 12 (doze) meses consecutivos, incluindo no mínimo os 20 (vinte) em destaque dos 35 (trinta e cinco) módulos descritos a seguir: **FI-GL, FI-AA, FI-AP, FI-AR, FI-FM, FI-TV, FI-TRM, MM, BPC, CO, SRM, SD, CLM, PI, ABAP, WebDympro, HCM-OM, HCM-BN, HCM-PY, HCM-TM, HCM-PA, BP, PS, PM, QM, PP, FM, BI, BW, BO, WF, DMS, Netweaver, Fiori, Solman 7.2.**

Justificativa: A sustentação do SAP em um ambiente corporativo de grande porte requer capacidade comprovada de atendimento contínuo, com SLA, gestão de incidentes/problemas e atuação em níveis 2 e 3, onde se concentram as análises de causa raiz, correções estruturais e suporte especializado. A exigência de cobertura mínima de módulos garante que a contratada tenha time multidisciplinar e experiência prática em um conjunto amplo de processos de negócio (financeiro, materiais, vendas, HCM, integrações e tecnologia), reduzindo dependência de poucos especialistas e mitigando riscos de indisponibilidade.

b) Execução de serviços de sustentação de ambiente SAP, no período de 12 (doze) meses consecutivos, para empresas com no mínimo 10.000 (dez mil) usuários.

Justificativa: A sustentação em escala (10.000+ usuários) demanda maturidade em governança, monitoramento, gestão de capacidade, segurança, gestão de mudanças, além de habilidade para atuar com picos de demanda, múltiplas unidades e alto volume transacional. A exigência comprova que a empresa possui estrutura, ferramentas e processos adequados para suportar operações complexas e críticas, compatíveis com a realidade do Sesi-SP e Senai-SP (≈ 22 mil usuários/colaboradores), reduzindo risco de interrupções e degradação de performance.

II) Requisitos Atendimento a Demandas

a) Execução de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas em ambientes SAP, no período de 12 (doze) meses consecutivos, incluindo no mínimo 20 (vinte) dos 32 (trinta e dois) módulos descritos a seguir **FI-GL, FI-AA, FI-AP, FI-AR, FI-FM, FI-TV, FI-TRM, MM, BPC, CO, SRM, SD, CLM, PI, HCM-OM, HCM-BN, HCM-PY, HCM-TM, HCM-PA, BP, PS, PM, QM, PP, FM, BI, BW, BO, WF, DMS, Netweaver, Solman 7.2.**, que totalizem mais de 10.000 (dez mil) horas homem.

Justificativa: O atendimento a demandas exige capacidade de evoluir soluções SAP com volume significativo, qualidade técnica e conformidade (ex.: fiscal/tributário, compliance, auditoria). A exigência de 20 módulos assegura experiência ampla nos principais componentes funcionais e tecnológicos, evitando limitações de escopo e retrabalho por falta de domínio.

b) Execução de serviços de desenvolvimento e parametrização em plataforma SAP, no período de 12 (doze) meses consecutivos, necessariamente em Webdynpro, FIORI e ABAP, que totalizem mais de 5.000 (cinco mil) horas homem.

Justificativa: A sustentação e evolução do SAP, especialmente em cenários modernos e híbridos, exige domínio de ABAP (core de customizações e integrações), além de tecnologias de interface como Webdynpro e Fiori, que suportam experiências de usuário e processos críticos. A obrigatoriedade dessas tecnologias garante que a contratada tenha competência para atuar tanto em correções quanto em evoluções e modernização de front-end, mantendo aderência às boas práticas SAP e diminuindo risco de dependência de terceiros. O mínimo de 5.000 horas-homem evidencia experiência consistente e capacidade de entrega contínua nessas frentes.

III) Requisitos Suporte Técnico

a) Execução de serviços de suporte técnico e funcional, no período de 12 (doze) meses consecutivos, para áreas técnicas e de negócio envolvendo as seguintes atividades: Análise de demandas (pré-demanda), soluções técnicas, extração de informações, redesenho de processos, parametrizações de ambientes, integrações, conexões com produtos SAP, arquitetura de soluções, análise de impactos e aderência de Notas SAP e novas soluções SAP, apoio a atividades de Upgrades SAP, criação e manutenção de interfaces do SAP com sistemas legados e produtos SAP, criação e manutenção de interfaces com o usuário (Portal, Fiori e SAP GUI) e apoio a projetos e suporte para sustentação SAP envolvendo principalmente os módulos e/ou tecnologias FI, CO, SRM, BW, MM, HCM, SD, BASIS, Webdynpro, que totalizem mais que 12.000 (doze mil) horas homem podendo ser somatória de até 3 (três) declarações/atestados, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem, individualmente ou em conjunto, experiência compatível com o objeto.

IV) Requisitos de Sustentação de Infraestrutura SAP e Atividades Basis

a) Execução de serviços de administração técnica, monitoramento, gerenciamento da infraestrutura de TI e tratamento dos incidentes registrados pela solução (automaticamente e, também, de forma manual) e através de alarmes nos ambientes operacionais da Solução ERP/SAP, no período de 12 (doze) meses consecutivos, em formato de operação presencial ou remota, todos os dias, de forma ininterrupta, incluindo a disponibilização de profissionais BASIS;

b) Execução de serviços de administração e monitoramento de ambiente SAP, no período de 12 (doze) meses consecutivos, para empresas com no mínimo 10.000 (dez mil) usuários;

c) Execução de serviços de administração e monitoramento de ambiente SAP envolvendo atividades BASIS e SAP IDM, no período de 12 (doze) meses consecutivos;

d) Execução de serviços, no período de 12 (doze) meses consecutivos, em ambiente SAP ECC e HCM operando com banco de dados HANA.

7.14.1.1. A(s) declaração(ões) em papel timbrado, deverá(ão) conter, no mínimo:

- a) Razão Social, CNPJ, endereço e contato do emitente;
- b) Razão Social, CNPJ, endereço e contato da empresa contratada;
- c) Data da emissão;
- d) Assinatura e identificação do responsável pela declaração.

7.14.2. **Equipe:** Declaração de emissão própria, em papel timbrado, confirmando que atenderá plenamente aos requisitos mínimos de formação, certificação, conhecimentos e experiência profissional dos técnicos a serem alocados na prestação dos serviços de acordo com o solicitado no Memorial Descritivo.

7.15. Os documentos de qualificação, bem como quaisquer outros solicitados, deverão estar válidos na data da disputa.

7.16. Serão aceitas certidões positivas com efeito de negativa.

8. DA ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS

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

8.2. Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado.

8.3. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, de acordo com o que estabelece o item 9.4., para efeito de comprovação de sua exequibilidade, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis após a solicitação.

8.3.1. O resultado da oitiva será submetido a Comissão de Contratação para análise e deliberação.

8.3.2. O não atendimento à solicitação no prazo fixado ou a recusa em fazê-lo implicará na desclassificação da proposta.

8.4. Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas.

9. DA ANÁLISE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E DA DOCUMENTAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO

9.1. A Comissão de Contratação poderá se valer de assessoramento técnico para análise das propostas e documentação de qualificação apresentadas pelas participantes, os quais emitirão pareceres que subsidiarão as tomadas de decisões.

9.2. A critério da Comissão de Contratação, eventuais falhas ou omissões formais poderão ser relevados, desde que não resultem em prejuízo para o entendimento das propostas.

9.3. Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos no presente Chamamento Público.

9.4. Durante o Processo de Seleção, é facultado a Comissão de Contratação ou aos técnicos por ela designados realizar diligências para esclarecimentos e informações complementares, bem como conceder prazo para que os participantes adequem suas propostas e documentos de qualificação, visando sanar eventuais omissões ou inadequações.

9.4.1. A critério da Comissão de Contratação poderão ser aceitos documentos que, embora não entregues quando da convocação, estavam vigentes e/ou válidos na data da disputa.

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

9.6. A análise das propostas, observará a ordem da classificação, resultante da disputa de preços, restringindo-se, a princípio, à proposta apresentada pela arrematante, desde que atenda plenamente as exigências deste Chamamento Público, caso contrário, será avaliada a proposta subsequente e assim sucessivamente, até a obtenção de proposta válida.

9.6.1. Visando à celeridade do processo, a critério da Comissão de Contratação, poderá ser solicitada proposta final das próximas colocadas, para análise simultânea e concomitantemente.

9.7. O Condutor poderá negociar com as participantes, observando a ordem de classificação das propostas, visando a redução dos preços e adequação ao mercado.

9.8. Serão desclassificadas as participantes:

9.8.1. nas situações previstas no item 3.2;

9.8.2. cujas propostas não atendam às exigências constantes do Memorial Descritivo;

9.8.3. na apresentação de declarações emitidas por empresas que mantenham vínculo societário ou qualquer outra forma de relação direta ou indireta com a participante, tais como participação comercial, técnica, econômica ou financeira;

9.8.4. que deixarem de apresentar os documentos solicitados nos itens 6. DA PROPOSTA ESCRITA FINAL E 7. DA DOCUMENTAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO, **exceto do Anexo A** - visto que a entrega da proposta implica na aceitação formal das condições estabelecidas neste Chamamento Público.

9.9. O não atendimento aos requisitos e dos prazos estipulados neste Chamamento Público, a participante será desclassificada, cabendo ao Condutor registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelas participantes.

9.10. Caso haja desistência da proposta, a critério exclusivo do Sesi-SP e Senai-SP, a participante poderá ser penalizada com a suspensão do direito de contratar com o Sesi e Senai, por um período de até 05 (cinco) anos.

9.11. Constatado o atendimento dos requisitos previstos neste Chamamento Público, a participante será classificada e considerada apta para contratação.

9.12. Caso haja empate entre duas ou mais propostas, prevalecerá a primeiramente registrada, desde que tenha atendido a todos os requisitos exigidos neste Chamamento Público.

9.13. Na hipótese de desclassificação de todos os participantes, o Sesi-SP e Senai-SP poderão fixar novo prazo para apresentação de outras propostas ou de novos documentos, escoimados das causas que implicaram na desclassificação.

9.14. O resultado dessas análises será submetido à Comissão de Contratação, sendo as decisões lavradas em atas e disponibilizadas às participantes na plataforma Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, abrindo-se o prazo para apresentação de pedido de reconsideração.

10. DOS PEDIDOS ESCLARECIMENTOS E DE RECONSIDERAÇÃO

10.1. As eventuais dúvidas deverão ser encaminhadas, até a data prevista no cronograma anexo, através do e-mail contservicos@sesisenaisp.org.br, à Gerência de Compras – GC, mencionando o número do Processo de Seleção e o objeto da contratação.

10.1.1. As respostas, eventuais esclarecimentos e/ou alterações serão disponibilizadas às interessadas no endereço eletrônico: <https://transparencia.sp.senai.br/licitacoes-editais>, até a data prevista no cronograma, sem, porém, identificar o formulador da consulta, as quais passarão a valer como normas.

10.2. Das decisões proferidas quanto a qualificação das participantes e de suas propostas, caberá pedido de reconsideração à Comissão de Contratação, no prazo de 02 (dois) dias úteis após a divulgação do resultado de cada participante, na plataforma do Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, a ser encaminhado através do e-mail: contservicos@sesisenaisp.org.br.

10.2.1. As participantes, cuja situação no processo possa ser afetada, poderão se manifestar sobre o pedido de reconsideração, no prazo de 02 (dois) dias úteis, a contar da divulgação do resultado na plataforma do Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>.

10.2.2. Havendo pedido de reconsideração, o prazo de validade das propostas será suspenso, reiniciando-se a contagem a partir da divulgação do resultado.

10.3. Da decisão da Comissão de Contratação relativa ao pedido de reconsideração não caberá novo pedido de reconsideração.

10.4. Definido o resultado pela Comissão de Contratação e não havendo pedidos de reconsideração ou sendo estes devidamente analisados e respondidos, o Processo de Seleção seguirá para conclusão.

11. DA CONTRATAÇÃO

11.1. As condições estabelecidas neste Chamamento Público, no que se aplicar, farão parte do contrato e/ou pedido de compra correspondente, independentemente de transcrição em seu texto.

11.2. Após aprovação do Processo de Seleção, a participante selecionada será notificada para assinatura do contrato no prazo de 02 (dois) dias úteis, conforme as respectivas minutas, **Anexo D e E**.

11.2.1. A documentação de qualificação apresentada na plataforma eletrônica será utilizada para a realização do Cadastro da participante selecionada. Entretanto, quando da assinatura do contrato, poderá haver necessidade de atualização da documentação, em parte ou no todo, que deverá ser providenciada pela empresa a ser contratada, no prazo de até 02 (dois) dias úteis.

11.2.1.1. O prazo acima estabelecido poderá ser prorrogado, a critério exclusivo da Comissão de Contratação.

11.3. Caso a participante selecionada não assine o contrato e/ou não apresente a documentação regular, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a critério exclusivo do Sesi-SP e Senai-SP, a mesma poderá ser penalizada com a suspensão do direito de contratar com o Sesi-SP e Senai-SP, por um período de até 05 (cinco) anos e/ou aplicadas as penalidades previstas no item 13 - **DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES**. Nesse caso, o Sesi-SP e Senai-SP poderão convocar as participantes remanescentes para fazê-lo, observada a ordem de classificação, ou realizar novo Processo de Seleção.

11.4. Antes da assinatura do contrato, o Sesi-SP e Senai-SP poderão desclassificar a participante selecionada, caso tenha conhecimento de qualquer fato anterior ou posterior ao julgamento deste Processo de Seleção que venha desaboná-la técnica, financeira ou administrativamente, não lhe cabendo direito a qualquer reclamação, indenização ou ressarcimento.

11.5. O futuro contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado através da elaboração do competente Termo Aditivo, até o limite máximo de 10 (dez) anos, observadas as demais condições previstas nos artigos 34, II e 38 do RCA do Sesi e Senai.

11.6. A critério das partes, após o 12º mês de vigência contratual, havendo prorrogação do contrato, poderá ser aplicado o reajustamento de preço anual com base no índice IPCA/IBGE acumulado nos últimos 12 meses, relativo ao mês anterior (11º mês), ou, mediante concordância entre as partes, referente ao segundo mês anterior ao 12º (10º mês), ou ainda, por outro índice que venha a substituí-los, caso haja a extinção de um deles.

11.7. Qualquer uma das partes poderá denunciar o futuro contrato antecipadamente, desde que comunique sua intenção com no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência.

11.8. Fica vedada a subcontratação, cessão ou transferência, total ou parcialmente, o objeto deste ajuste sob pena de rescisão contratual.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

12.1. Executar os serviços, objeto deste Chamamento Público, de acordo com as exigências definidas no Memorial Descritivo, Minuta de Contrato e demais anexos.

12.2. Responsabilizar-se, em caráter exclusivo, pela execução dos serviços por seus empregados, prepostos, parceiros e terceiros.

12.3. Executar os serviços nos prazos estabelecidos no Memorial Descritivo, Minuta de Contrato e demais anexos.

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

12.5. Considerar a vistoria e aceitação dos serviços por técnicos do Sesi-SP e Senai-SP, se for o caso.

12.6. Notificar por escrito ao Sesi-SP e Senai-SP, ao gestor do Contrato, caso ocorra qualquer fato que impossibilite o cumprimento das condições e prazos estabelecidos no contrato.

12.7. Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que venham a causar ao Sesi-SP e Senai-SP.

12.8. Solucionar eventuais falhas sem ônus ao Sesi-SP e Senai-SP.

12.9. Manter, durante o tempo de vigência do contrato, os documentos de regularidade fiscal e regularidade técnica devidamente atualizados.

12.10. Os serviços inerentes à esta contratação serão conduzidos sob a fiscalização da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação, que indicará funcionário que exercerá a função de Gestor do Contrato, responsável por acompanhar a execução, as etapas e prazos determinados, conferir os documentos e relatórios pertinentes, atestar a realização dos serviços e liberar os pagamentos correspondentes.

12.11. Respeitadas todas as previsões descritas neste chamamento, no memorial descritivo e na minuta de contrato, a Contratada é a única e exclusiva responsável por todos os encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais, oriundos da execução do contrato, podendo o Sesi-SP e Senai-SP a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos, como condição do pagamento do valor ajustado no contrato.

13. DO PAGAMENTO

13.1. Os pagamentos serão feitos mensalmente, quando aplicável, e corresponderão ao número de atividades técnicas efetivamente prestadas correspondendo aos profissionais alocados para suporte local, número de chamados técnicos atendidos (respeitado a franquia mínima estipulada), do valor referente aos serviços de desenvolvimento de workshops ocorridos no período e do número de UHTs (métrica) empregadas no desenvolvimento de manutenções corretivas, evolutivas e projetos entregues e colocados em operação conforme estabelecido na proposta comercial da Contratada

13.2. As UHT destinadas às manutenções evolutivas ou projetos que forem formalizadas por Ordem de Serviço terão seu faturamento condicionado à conclusão das etapas previstas no respectivo plano de trabalho, de acordo com os percentuais de esforço estabelecidos abaixo. As etapas têm finalidade exclusiva de definir o momento de aceitação da UHT, não constituindo unidade de pagamento autônoma.

Tabela 4 – Pagamento de UHT por etapas das entregas/ORDEM DE SERVIÇO

ETAPA	PERCENTUAL DE ESFORÇO
Proposta	10%
Especificação	30%
Construção	45%
Preparação/Transição	10%
Entrega	5%
TOTAL	100%

13.3. O SESI-SP e SENAI-SP avaliarão o desempenho da Contratada no mês em questão, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS 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.

13.3.1. 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.

13.4. 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.

13.5. Aprovados os relatórios dos itens acima pelo Gestor do Contrato, a CONTRATADA poderá faturar os serviços prestados no mês de referência, com eventuais ajustes de pagamento. O valor a ser faturado é calculado conforme abaixo:

a) Quantidade de chamados atendidos pela CONTRATADA, referentes ao mês de referência, multiplicada pelo valor unitário, em reais, do chamado.

b) Quantidade de UHT das entregas, considerados os percentuais das etapas concluídas no mês de referência, multiplicada pelo valor unitário, em reais, da UHT.

c) Quantidades de postos atendidos no mês por alocação dos funcionais, multiplicado pelo valor unitário, em reais, de alocação.

13.6. 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 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.

13.6.1. Quando recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente; no mês de fevereiro, os pagamentos serão realizados nos dias 10, 20 e 28 (ou 29, se o ano for bissexto).

13.7. Os pagamentos serão efetuados diretamente pela Gerência Sênior Contábil e Financeira do Sesi-SP e Senai-SP, situada na Avenida Paulista, nº 1313, 2º andar, Bairro Bela Vista, em São Paulo – SP.

13.8. O pagamento do serviço de Atendimento de Chamados e das Ordens de Serviço está condicionado a regularidade da CONTRATADA perante as obrigações trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA.

13.9 Para toda efetivação de pagamento, a CONTRATADA deverá encaminhar o documento fiscal ou equivalente em meio digital para caixa postal eletrônica ou protocolar em sistema eletrônico próprio Sesi-SP/Senai-SP, considerando as orientações do Sesi-SP e Senai-SP vigentes na ocasião do pagamento.

13.10 As faturas serão analisadas pelo Gestor do Contrato ou por membros da Equipe Técnica do Sesi-SP/Senai-SP, sob sua supervisão, cabendo à CONTRATADA, caso sejam encontradas divergências, emitir novas faturas com o valor correto ou comprovar a correção dos valores contestados pelo Sesi-SP e Senai-SP.

13.11 No caso de faturas que cheguem ao Sesi-SP e Senai-SP vencidas ou com prazo de pagamento inferior a 10 (dez) dias úteis, ou ainda as em que, nos casos de serem contestadas pelo Sesi-SP/Senai-SP, seja comprovada a correção dos valores, será facultado à CONTRATADA emitir novo documento de cobrança com nova data para pagamento, respeitando o prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis entre a data do recebimento pelo Sesi-SP/Senai-SP e a nova data de pagamento ou, alternativamente, emitir documento que prorrogue a data de pagamento da fatura enviada.

13.12 O Sesi-SP e Senai-SP poderá deduzir da fatura os valores correspondentes aos descontos de pagamento e penalidades.

13.13 Para contagem do prazo de pagamento, considerar-se-á o dia da entrega da Nota Fiscal / Fatura, devidamente validada pelo Gestor do Contrato.

13.14 O Sesi-SP e Senai-SP, em conformidade com a legislação vigente, reterá do valor bruto da Nota Fiscal / Fatura, as alíquotas referentes aos impostos/taxas: IR, INSS, ISS, CSLL, COFINS, PIS/PASEP, entre outros, os quais deverão estar devidamente destacados no documento fiscal.

13.15. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário, devendo ser encaminhadas, obrigatoriamente, as duplicatas e/ou recibos devidamente quitados. Não deverão ser emitidos boletos bancários, bem como, não é permitido negociar os títulos.

14. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

14.1. À Participante:

14.1.1. O não atendimento das exigências previstas neste Chamamento Público, dos compromissos assumidos, bem como, se for constatado inveracidade de quaisquer informações e/ou documentos fornecidos, poderá implicar, à participante, a penalidade de desclassificação da proposta e consequente exclusão do Processo de Seleção.

14.1.2. A recusa injustificada ou não aceita pelo Sesi-SP e Senai-SP em assinar o contrato e/ou os pedidos de compra, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total das obrigações assumidas e poderá acarretar às seguintes penalidades:

- a) perda do direito à contratação, e
- b) suspensão do direito de contratar com o Sesi-SP e Senai-SP pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

14.2. À Contratada:

14.2.1 Pelo atraso e/ou descumprimento de quaisquer obrigações pactuadas, aplicar multa de até 5% (cinco por cento) do faturamento mensal.

14.2.2 A parte que der motivo à rescisão, seja por atrasos e/ou descumprimento das cláusulas e condições constantes pactuadas, dentre outros, ou ainda, após a conclusão dos serviços e afins restar provado que não foram atendidas as especificações, incorrerá no pagamento, à parte inocente da multa contratual equivalente a 10% (dez por cento) do valor total contrato, ressalvado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.

14.2.3 O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, dará ao Sesi-SP o direito de rescindir unilateralmente o futuro contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas, inclusive a de suspensão do direito de participar de chamamentos públicos junto ao Sesi-SP e ao Senai-SP por prazo não superior a 05 (cinco) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de participar 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.

14.2.4 As penalidades previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente.

14.2.5 Os valores relativos as multas aplicadas, bem como, outros valores que forem devidos



serão deduzidos dos créditos que a contratada possuir com o Sesi-SP e Senai-SP ou cobrados administrativa ou judicialmente.

14.2.6. Em qualquer hipótese de aplicação de penalidades, serão assegurados à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

15. CASOS OMISSOS

15.1. Qualquer caso omissos no decurso deste Chamamento Público será dirimido pela Comissão de Contratação e produzirá seus efeitos.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

Gerência de Compras – GC
Serviço Social da Indústria (Sesi)
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai)
Departamento Regional de São Paulo

CRONOGRAMA

PROCESSO DE SELEÇÃO COM DISPUTA ABERTA N.º 804/2025

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS INTEGRADOS E ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, DE FORMA A PROVER CAPACIDADE ORGANIZACIONAL, OPERACIONALIZAR, SUSTENTAR, ADMINISTRAR, MONITORAR E GERENCIAR OS SERVIÇOS DE TI E ATENDER ÀS DEMANDAS TECNOLÓGICAS NOS AMBIENTES OPERACIONAIS QUE INTEGRAM AS SOLUÇÕES ERP/SAP (FUNCIONAL E BASIS), ONESOURCE DFE, TAX ONE (FUNCIONAL) E LICENCIAMENTO DO ERP/SAP, DE PROPRIEDADE DO SESI-SP E SENAI-SP.

Eventos	Datas
Publicação	26/02/2026
Retirada do Chamamento Público	A partir de 26/02/2026 site: https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/
Pedidos de Esclarecimentos	De 26/02/2026 até 04/03/2026 e-mail: contservicos@sesisenaisp.org.br
Início da reunião pública de disputa de preços	10/03/2026 as 9h30

ANEXO A**MODELO DE DECLARAÇÃO CONCORDANDO COM OS TERMOS DO CHAMAMENTO PÚBLICO E OUTRAS INFORMAÇÕES***(em papel timbrado da participante)*

Ao
Serviço Social da Indústria (SESI)
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI)
Gerência de Compras - GC

PROCESSO DE SELEÇÃO N.º 804/2026

DADOS DA EMPRESA		
Razão Social:		
Endereço completo:		
Telefone:	E-mail:	
CNPJ:		
SÓCIOS E ADMINISTRADORES		
Nome:	Qualificação:	
Nome:	Qualificação:	
DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL		
Nome:	Cargo:	
CPF:	RG:	
Telefone:	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 penalidades da Lei, para fins do Processo de Seleção acima referido que:

- a) concorda com as condições e regras deste Chamamento Público;
- b) na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados do Sesi-SP e Senai-SP;
- c) na composição societária não existe participação de dirigentes ou sócios de qualquer outra participante do referido processo de seleção;
- d) à elaboração da proposta é de nossa responsabilidade,
- e) 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
- f) 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> e <https://privacidade.sp.senai.br>.

(Local e Data)

(Nome completo e assinatura do representante legal)

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos integrados e especializados na área de Tecnologia da Informação, de forma a prover capacidade organizacional, operacionalizar, sustentar, administrar, monitorar e gerenciar os serviços de TI e atender às demandas tecnológicas nos ambientes operacionais que integram as soluções ERP/SAP (funcional e Basis), Onesource DFE e Tax One (funcional) do Sesi-SP e Senai-SP.

1.2. O escopo dos serviços deverá abranger o ciclo completo de:

a) Sustentação Técnica e Funcional SAP: administração e desenvolvimento de manutenções corretivas, adaptativas, evolutivas, preventivas, workshops temáticos, fábrica de software e suporte técnico funcional aos módulos SAP ECC, SRM e HCM, bem como outros módulos em operação ou que venham a ser implementados.

b) Sustentação Técnica e Funcional Onesource DFE e Tax One: Incluindo manutenção corretiva, adaptativa, evolutiva, preventiva e suporte técnico aos serviços de TI e demandas tecnológicas nos ambientes operacionais que integram as soluções Onesource DFE e Tax One, bem como outras soluções fiscais que venham a ser implementadas.

c) Administração, Monitoramento e Gerenciamento da Infraestrutura de TI (SAP Basis): Envolvendo tratamento de incidentes (registrados automaticamente pela solução ou de forma manual) e alarmes nos ambientes operacionais da Solução ERP/SAP, operando em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7) e 365 dias por ano.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. 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.

2.2. Neste ambiente, considerando que estrategicamente as soluções de TI do Sesi-SP e Senai-SP corporativas são amparadas pela plataforma ERP/SAP, Onesource DFE e Tax One, evidencia-se a necessidade de, igualmente, se contar com serviços de administração e monitoramento do ambiente de TI, sustentação de sistemas que englobe 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.

2.3. Diante desse ambiente o objetivo da contratação é atender com maior tempestividade e qualidade, aos usuários do Sesi-SP e SENAI-SP, em atividade presencial e remota, dúvidas, incidentes e problemas relacionadas ao uso dos ambientes em operação da plataforma ERP/SAP, Onesource DFE e Tax One, dispondo de estrutura especializada, padrão técnico e habilidades de comunicação e relacionamento que somente conquista-se com equipes altamente especializadas e dedicadas, suprimindo a atual carência de pessoal habilitado do quadro e ampliando horários e turnos de atendimento para suporte a expansões das atividades do negócio.

2.4. São esperados os seguintes benefícios com a presente contratação:

- a) Agilidade no atendimento à demanda de suporte e manutenção dos produtos SAP, Onesource DFE e Tax One utilizados no Sesi-SP e SENAI-SP, assim como a demanda de melhorias e novos projetos, inclusive atendendo a possíveis flutuações de demanda e necessidades variadas de profissionais com competências específicas;
- b) Maior capacidade de planejamento de evolução dos produtos SAP no Sesi-SP e SENAI-SP, aumentando a integração entre eles, reduzindo os esforços sobrepostos e redundantes, bem como aumentando o reuso de componentes e rotinas automatizadas;
- c) Maior produtividade no processo de desenvolvimento, melhorando a capacidade de atendimento às demandas do Sesi-SP e SENAI-SP, relacionadas aos processos de negócio no SAP, trazendo as melhores práticas de mercado e soluções de forma proativa;
- d) Melhor experiência do usuário no uso do sistema SAP;
- e) Provimento de mais recursos técnicos que permitem implementar integrações com outros sistemas com maior facilidade, em menos tempo e com menor custo;
- f) Atualização constante do sistema SAP e seus componentes, através de análise e aplicação de Notas e Versões de produtos liberados pela SAP que fazem parte da solução SAP implementada no Sesi-SP e SENAI-SP;
- g) Do ponto de vista da Tecnologia da Informação, aprimoramento do gerenciamento, inclusive de riscos, monitoramento dos servidores, banco de dados, aplicações, alarmes, execução de jobs automatizados, mensagens de erros sistêmicos etc.; segurança e auditoria dos softwares SAP com a melhoria esperada na qualidade, quantidade e formato das informações apresentadas;
- h) Manter a continuidade operacional dos sistemas SAP 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;
- i) Manutenção e atualização da documentação do sistema SAP;
- j) Garantia de continuidade dos processos de negócio do sistema SAP.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO SAP

3.1.1. O serviço de sustentação SAP é composto pelos serviços de Atendimento de Chamados e Execução de Projetos e Demandas Evolutivas e Corretivas, por meio de Ordens de Serviço.

3.1.2. A CONTRATADA poderá prestar os serviços de forma remota, resguardadas as exceções previstas neste Memorial Descritivo.

3.1.3. A CONTRATADA sustentará o AMBIENTE SAP do SESI-SP e SENAI-SP, conforme descrito no Anexo II, incluindo código customizado e integrações do SAP com outros sistemas do SESI-SP e SENAI-SP.

3.1.4. O SESI-SP e SENAI-SP poderá, ao longo da vigência contratual, adquirir e implantar novas soluções SAP que passarão a fazer parte dos ambientes a serem sustentados pela CONTRATADA.

3.1.5. A CONTRATADA será notificada pelo SESI-SP e SENAI-SP, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, sobre eventual nova solução SAP que deva ser sustentada no âmbito do SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO SAP.

3.1.6. As intervenções da CONTRATADA no AMBIENTE SAP do SESI-SP e SENAI-SP deverão seguir os padrões da SAP (standard SAP).

3.1.7. Quando uma solução não puder ser atendida por standard SAP, será permitido desenvolvimento sob medida ("customização"), desde que com anuência do SESI-SP e SENAI-SP.

3.1.8. A CONTRATADA deverá manter atualizada as bases de conhecimento do SESI-SP e SENAI-SP com procedimentos, manuais, soluções de contorno, erros conhecidos e documentação técnica e funcional.

3.1.9. As documentações e comunicações da CONTRATADA deverão ser realizadas em língua portuguesa, podendo ser permitido, excepcionalmente, o uso da língua inglesa, a critério do SESI-SP e SENAI-SP.

3.1.10. Serão realizadas reuniões mensais de gestão, ou sempre que o SESI-SP e SENAI-SP entenderem conveniente, com o Gerente de Projetos 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 e assuntos específicos que sejam relevantes para o SESI-SP e SENAI-SP.

3.1.11. O SESI-SP e SENAI-SP informará à CONTRATADA com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis sobre a necessidade de realização de reunião extraordinária.

3.1.12. O Gerente de Projetos da CONTRATADA deverá comparecer às dependências do SESI-SP e SENAI-SP, sempre que convocado, pois é o ponto de contato entre as partes.

3.2. ATENDIMENTO DE CHAMADOS

3.2.1. A CONTRATADA executará o serviço de Atendimento de Chamados em Nível 2 e 3 conforme uma franquia mensal de chamados estabelecida pelo SESI-SP e SENAI-SP.

3.2.2. Eventuais chamados que ultrapassem esse limite mensal serão considerados chamados excedentes.

3.2.3. Para garantir previsibilidade contratual e adequado dimensionamento da capacidade de atendimento, foi estabelecido uma franquia inicial de 220 (duzentos) chamados por mês com

tolerância de 5% para mais ou para menos para o serviço de atendimento de chamados Níveis 2 e 3 no primeiro ano de prestação de serviços. Cada chamado será considerado, para fins de dimensionamento e controle, como equivalente a 5 (cinco) unidades de horas técnicas (UHT).

3.2.4. Durante o Período de Início dos Serviços descrito no item 12.3., ou seja, nos primeiros 3 (três) meses de prestação de serviços, o pagamento dos chamados considerará o valor do chamado x a quantidade de chamados concluídos no mês, respeitando também a franquia vigente no período.

3.2.5. Após esse período, caso a CONTRATADA ultrapasse a franquia, os chamados excedentes deverão ser atendidos e remunerados com reduções percentuais escalonadas, conforme o volume adicional e faixas a seguir:

1º nível		
< 10% chamados abaixo da tolerância	Franquia base vigente (tolerância de 5%)	> 10% chamados acima da tolerância
Aumento de 20% no valor do chamado	Valor integral	Desconto de 20% no valor do chamado
2º nível		
< 20% chamados abaixo da tolerância	> 20% chamados acima da tolerância	
Aumento de 30% no valor do chamado	Desconto de 30% no valor do chamado	
3º nível		
< 30% chamados abaixo da tolerância	> 30% chamados acima da tolerância	
Aumento de 40% no valor do chamado	Desconto de 40% no valor do chamado	

3.2.5.1. Exemplo de cálculo aplicável no 1º nível considerando a franquia inicial de 220 chamados:

- Franquia Base: Se a quantidade de chamados encerrados no mês se mantiverem na franquia de 220 (duzentos e vinte) chamados com tolerância de 5% - 209 a 231, os chamados serão pagos no valor integral.
- < = 10% chamados abaixo da tolerância: Se a quantidade de chamados encerrados ficar igual ou abaixo de 10% da franquia com a tolerância. Ex.: 208 chamados, a CONTRATADA ficará com um crédito equivalente a 20% do valor detalhado no item 3.1.14., por chamado reduzido. Nesse exemplo 1 chamado. Os 208 chamados serão pagos integralmente.
- > = 10% chamados acima da tolerância: Se a quantidade de chamados encerrados ficar igual ou superior a 10% da franquia com a tolerância. Ex.: 232 chamados, será aplicado um desconto equivalente a 20% do valor detalhado no item 3.1.14., por chamado acrescido. Nesse exemplo 1 chamado. Os demais 231 chamados serão pagos integralmente.

3.3. CRÉDITO PARA MELHORIA E INCENTIVO À EVOLUÇÃO

3.3.1. Este crédito gerado no cenário de otimização não se refere a um pagamento direto no valor mensal, mas sim a um fundo específico. Será repassado à CONTRATADA exclusivamente mediante a comprovação e aplicação de uma melhoria nos serviços ou processos. Sendo somado ao total de horas homem utilizados na implementação da melhoria.

3.3.2. É fundamental que a utilização deste crédito ocorra dentro de um prazo de 90 (noventa) dias a partir da sua disponibilização, expirando automaticamente após este período caso não seja utilizado conforme as condições estabelecidas.

3.3.3. Este modelo de remuneração busca assegurar que a CONTRATADA seja incentivada a focar na prevenção e resolução eficiente dos problemas, onde a redução do volume de chamados se traduz na disponibilidade de um recurso para a implementação de melhorias, ao mesmo tempo em que o Sesi-SP e Senai-SP se beneficiam da diminuição dos incidentes e do avanço em seus serviços.

3.3.4. A franquia de chamados poderá ser anualmente revisada, contemplando uma redução de 5% do volume inicial, mediante formalização por parte do Sesi-SP e Senai-SP. Qualquer acréscimo a essa franquia, no entanto, dependerá de justificativa fundamentada e da expressa concordância de ambas as partes.

3.3.5. A CONTRATADA deverá executar o serviço de Atendimento de Chamados conforme os Níveis Mínimos de Serviço definidos nesse memorial.

3.3.6. O serviço de Atendimento de Chamados compreende:

- (a) Orientações técnicas, sugestões de melhorias e atividades de transmissão de conhecimento;
- (b) Resolução de incidente, defeito, falha ou erro, análise de causa raiz e resolução de problemas, execução de procedimentos e acertos de dados, por meio de funcionalidade standard ou desenvolvimento customizado;
- (c) Configurações nos sistemas SAP, sistema operacional e banco de dados do AMBIENTE SAP, além de ferramentas de apoio, tais como ATC, SOLMAN, TDMS, CHARM, TTA, CBTA, dentre outros;
- (d) Ajustes, otimizações e ações operacionais no ambiente SAP do Sesi-SP e Senai-SP, incluindo execução de tarefas de administração de bancos de dados e sistema operacional, e na camada de BASIS. Por exemplo, aplicação de notas, tuning (otimização), análise de desempenho (performance), reorganização de base de dados, arquivamento de dados, upgrade de versão de componentes de infraestrutura, dentre outras;
- (e) Manutenções evolutivas e corretivas de pequeno porte (demandas que forem metrificadas em até 50 UHT);
- (f) Execução de tarefas rotineiras, tais como alteração de estrutura organizacional e cargos, realização de checklists periódicos/diários, execução de backups, restores e snapshots, cópia de dados, ações de administração de banco de dados e sistema operacional do AMBIENTE SAP do Sesi-SP e Senai-SP, preparação e execução de testes, dentre outras;
- (g) Preenchimento de dados-mestres, parâmetros, dados de instâncias e tabelas e outros;
- (h) Atividades de housekeeping, gerenciamento de jobs e spool de impressão no SAP;
- (i) Configuração de RFCs;
- (j) Gerenciamento e concessão de papéis, perfis e autorizações de acesso nos ambientes SAP;
- (k) Criação, alteração, remoção, desativação, configuração, cargas, revisão e ajustes de usuários, perfis, papéis, permissões e regras de acesso relacionados aos ambientes SAP das CONTRATANTES.
- (l) Problemas/incidentes gerados a partir da utilização das soluções Onesource DFE e Tax One (integradas aos ambientes SAP).

3.3.7. O atendimento de primeiro nível de chamados será feito pelo SESI-SP e SENAI-SP ou por empresa designada pelo SESI-SP e SENAI-SP.

3.3.8. O atendimento de chamados do catálogo de serviços do SESI-SP e SENAI-SP pode ser, a critério do SESI-SP e SENAI-SP, encaminhado diretamente para atendimento pela CONTRATADA.

3.3.9. O referido Catálogo de Serviços será definido em comum acordo entre CONTRATADA e o SESI-SP e SENAI-SP durante o Período de Início dos Serviços descrito no item 12.3.

3.3.10. Após validação e aprovação do Catálogo de Serviços por parte do SESI-SP e SENAI-SP, o documento ficará sob exclusiva responsabilidade destas CONTRATANTES, que poderão a qualquer momento promover alterações em seu conteúdo através da inclusão, alteração ou exclusão de serviços. A CONTRATADA deverá identificar as necessidades e propor ajustes no Catálogo de Serviços. Toda manutenção será previamente alinhada entre CONTRATADA e as CONTRATANTES.

3.3.11. A CONTRATADA determinará um coordenador responsável pela gestão dos chamados, que fará reuniões semanais, ou conforme a necessidade do SESI-SP e SENAI-SP, de acompanhamento de chamados, com o coordenador de demandas SAP das CONTRATANTES.

3.3.12. Não é facultado à CONTRATADA recusar qualquer chamado do SESI-SP e SENAI-SP que seja relacionado ao serviço de SUSTENTAÇÃO SAP, podendo ser penalizada.

3.3.13. Os chamados 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) das CONTRATANTES. Todo o acompanhamento de chamados, incluindo os registros de andamento, consultas e execução de tarefas, deverá ser registrado no software ITSM das CONTRATANTES, pela CONTRATADA, seguindo os padrões estabelecidos pelo SESI-SP e SENAI-SP.

3.3.14. O registro do acompanhamento de chamados deve ser preenchido tempestivamente pelo técnico da CONTRATADA responsável pelo atendimento do chamado. O software ITSM do SESI-SP e SENAI-SP é, atualmente, a ferramenta JIRA. AS CONTRATANTES poderão, a seu critério, adotar outro software ITSM.

3.3.15. Caso a CONTRATADA opte por utilizar ferramenta que não àquela utilizada pelo SESI-SP e SENAI-SP para gerenciamento de serviços de TI (ITSM JIRA), toda a responsabilidade de integração, parametrização, codificação e similares correrão exclusivamente por conta desta, não restando ônus algum ao SESI-SP e SENAI-SP.

3.3.16. Para fins de aferição de Níveis Mínimos de Serviço será considerado como abertura do chamado a data e o horário de registro do chamado técnico na solução ITSM do SESI-SP e SENAI-SP. Entende-se por fechamento do chamado técnico a hora em que ocorrer a resolução do problema mencionado no chamado, deixando a solução integrada SAP novamente operacional e em perfeitas condições de funcionamento.

3.3.17. Os chamados críticos deverão ser executados em regime 24x7, conforme os prazos determinados para a severidade crítica, que serão medidos em horas corridas.

3.3.18. Os chamados não-críticos não precisarão ser executados em regime de 24x7, conforme os prazos determinados para severidades não-críticas, que serão medidos em horas úteis (dias úteis, das 8h às 18h).

3.3.19. A critério da CONTRATADA, poderão ser executados os chamados não-críticos fora do horário das 8h às 18h e em dias não-úteis, sem ônus adicional para o SESI-SP e SENAI-SP.

3.3.20. O SESI-SP e SENAI-SP poderão determinar a realização de atividades relacionadas a chamados não-críticos fora do horário das 8h às 18h e em dias não-úteis, desde que avise à CONTRATADA com pelo menos 2 (dois) dias úteis de antecedência, sem ônus adicional para o SESI-SP e SENAI-SP.

3.3.21. Chamados repetidos deverão ser consolidados pela CONTRATADA em um único chamado, evitando duplicação de contagem.

3.3.22. O SESI-SP e SENAI-SP poderão auditar, modificar, cancelar, reabrir ou consolidar quaisquer chamados que tenham sido cadastrados indevidamente, segundo seu entendimento.

3.3.23. Chamados cancelados ou que foram designados 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 a serem considerados na franquia e nem da apuração dos Níveis Mínimos de Serviço.

3.3.24. Chamados cancelados, mas que tiveram efetivo trabalho da CONTRATADA, serão considerados normalmente.

3.3.25. Havendo anuência do SESI-SP e SENAI-SP, poderá ser aceita como solução de um chamado uma solução de contorno.

3.3.26. Nestes casos, a CONTRATADA terá 30 (trinta) dias corridos para investigar a causa-raiz e resolvê-la de forma definitiva.

3.3.27. A investigação e resolução da causa-raiz será formalizada por meio do cadastro de um problema. O problema será computado na franquia de chamados e problemas com prazo definido na abertura do mesmo, com data-alvo de 30 (trinta) dias corridos. O prazo para investigação só será ampliado com anuência do SESI-SP e SENAI-SP em casos que justifiquem essa necessidade ou no caso de abertura de Ordem de Serviço para tratar o problema.

3.3.28. De acordo com a complexidade do problema, caso a solução definitiva seja metrificada com mais de 50 UHT, a CONTRATADA poderá solicitar a abertura de Ordem de Serviço para implementar a solução definitiva, após demonstrar análise realizada que justifique a necessidade de abertura de OS, incluindo metrificação baseada nas alterações que julga necessárias implementar. O SESI-SP e SENAI-SP avaliará e poderá aceitar a solicitação ou não. Caso aceite, o prazo do chamado será ajustado para data de fim da Ordem de Serviço e o problema sairá do backlog.

3.3.29. A CONTRATADA poderá sofrer descontos de pagamento conforme descrito no item 13 do Chamamento Público.

Tabela 1 – Classificação de severidade

Severidade	Definição	Meta de Resolução no Prazo (MR)	Descontos
Crítica	Paralisação, impossibilidade de uso ou erro de um processo crítico suportado pelo AMBIENTE SAP, que não possa ficar interrompido ou sendo executado com erros por mais de 4 horas corridas, nem ser retomado ou corrigido diretamente pelo usuário. CHAMADOS que impactem demonstrativos contábeis, obrigações tributárias, trabalhistas e previdenciárias, fechamento contábil do mês ou do ano, durante o período de fechamento ou em datas críticas. CHAMADOS que precisem ser resolvidos antes da abertura do próximo dia útil ou que gerem impactos financeiros ou de imagem para o SESI-SP e SENAI-SP.	95%	5% do valor mensal do serviço por hora de atraso (corridas)
Alta	Paralisação, impossibilidade de uso ou erro de um processo suportado pelo AMBIENTE SAP, mas que possa ficar interrompido ou sendo executado com erros até que seja corrigido.	90%	2% do valor do chamado por hora útil de atraso
Média	Paralisação, impossibilidade de uso ou erro de um processo suportado pelo AMBIENTE SAP, mas que possa ser contornado temporariamente pelo usuário final, impactando seu trabalho, mas não o impossibilitando.	90%	1% do valor do chamado por hora útil de atraso
Baixa	CHAMADOS que não foram classificados nas outras severidades, ou seja, que não causaram paralisação, impossibilidade de uso ou erro de processo suportado pelo AMBIENTE SAP.	90%	0,5% do valor do chamado por hora útil de atraso

3.3.29.1. Para assegurar a proporcionalidade e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, o somatório das glosas aplicadas à fatura mensal da CONTRATADA, ainda que decorrentes de múltiplos descumprimentos dos níveis de serviço (SLA) no mesmo período, não poderá ultrapassar o limite de 25% (vinte por cento) do valor da fatura correspondente ao mês de ocorrência das inconformidades.

3.3.30. Os prazos para atendimento a chamados, assim como para aplicações de descontos pelo seu não cumprimento, são os a seguir:

Tabela 2 – Níveis Mínimos de Serviço para Atendimento a Chamados

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)	24x7x365	30 minutos corridos	4 horas corridas
Suporte a Dúvidas, Alarmes do Ambiente, Incidentes e Problemas (Alta)	24x7x365	4 horas corridas	8 horas úteis
Suporte a Dúvidas, Alarmes do Ambiente, Incidentes e Problemas (Média)	8x5	8 horas úteis	16 horas úteis
Suporte a Dúvidas, Alarmes do Ambiente, Incidentes e Problemas (Baixa)	8x5	12 horas úteis	24 horas úteis
Apresentação de relatório de análise de problema (para incidentes Críticos/Alta)	n/a	n/a	Entrega de relatório com identificação do erro (causa raiz) e solução definitiva em até 10 dias úteis após abertura do chamado.
Elaboração de Ordens de Serviço para Projetos e Manutenção Evolutiva (SAP Funcional e Basis)	n/a	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 aprovado.
Início do Desenvolvimento de OS Aprovadas (SAP Funcional e Basis)	n/a	n/a	Início do desenvolvimento do Plano de Projeto em até 5 dias úteis após aprovação pelo SESI-SP e SENAI-SP.
Apresentação de relatório de backlog de chamados (SAP Funcional e Basis)	n/a	n/a	Entrega de relatório mensal (até 3º dia útil do mês subsequente)

Ação/Severidade	Disponibilidade da Contratada	Tempo de Reação - 1º Atendimento	Prazo de Solução ou Aplicação de Solução de Contorno (WA)
			com lista de chamados abertos/fechados/pendentes. O documento deverá apresentar no máximo 10% dos chamados abertos em backlog.

3.3.31. A CONTRATADA ao iniciar o atendimento deverá identificar se o chamado se enquadra nos critérios de criticidade definidos na Tabela 1. Identificando que o chamado está classificado com nível de criticidade abaixo do definido para incidente, ela deverá elevar a criticidade dele.

3.3.32. A CONTRATADA só poderá baixar a criticidade de um chamado, mediante autorização prévia, formal, do SESI-SP e SENAI-SP.

3.3.33. O SESI-SP e SENAI-SP poderão aumentar a criticidade de um chamado durante o atendimento dele. Nestes casos, o SESI-SP/SENAI-SP deverão alinhar os prazos de atendimento com a CONTRATADA, bem como a forma de tratamento na medição para este caso.

3.3.34. É obrigação da CONTRATADA apresentar solução de contorno efetiva o mais rápido possível para quaisquer chamados de Atendimento a Incidentes, sem que isto a exima da obrigação de apresentar solução definitiva dentro do escopo desta linha de serviço. Mediante tal solução, o SESI-SP e o SENAI-SP poderão, a seu critério, autorizar baixa da criticidade ou encerramento do chamado.

3.3.35. Todos os chamados nomeados para acompanhamento individual no backlog de chamados terão de ser resolvidos em prazos estipulados chamado a chamado pelo SESI-SP e SENAI-SP para a CONTRATADA.

3.3.36. O prazo para resolução poderá ser ampliado pelo SESI-SP e SENAI-SP em casos que justifiquem essa necessidade.

3.3.37. Caso os chamados de backlog se acumulem excessivamente, a CONTRATADA poderá sofrer descontos de pagamento mensalmente, conforme especificado acima e na minuta de contrato em anexo.

3.3.38 A aplicação dos descontos financeiros, não se confundem com as penalidades por descumprimentos de cláusulas do contrato, que poderão ser aplicadas independentemente dos descontos por descumprimentos dos Acordos.

3.3.9 Na hipótese de aplicação de descontos por período contínuo de 06 (seis) meses, qualquer que seja o percentual ou ANS envolvido, fica caracterizada a condição de inadimplência contratual, ensejando ao SESI-SP/SENAI-SP promoverem a rescisão do referido ajuste, sem quaisquer ônus adicionais.

3.4. PEQUENAS MELHORIAS

3.4.1. Consideram-se pequenas melhorias os ajustes evolutivos, corretivos ou adaptativos de baixa complexidade, enquadrados na Severidade Baixa, que possam ser tratados por meio de chamados Nível 2 e 3 sem paralisação de processos críticos e cujo esforço por solicitação não ultrapasse 50 (cinquenta) UHT.

I. Não contabilização na baseline. Os chamados classificados como pequenas melhorias não integrarão a baseline/franquia mensal de 220 (duzentos e vinte) chamados prevista no item 3.1.13. Para fins de medição e aplicação de acréscimos/descontos por faixas de variação, tais chamados serão desconsiderados do cômputo da franquias.

II. Limite anual. Fica estabelecido o teto de 4.000 (quatro mil) UHT por ano para atendimento de pequenas melhorias. Atingido o limite anual, novas solicitações dessa natureza somente poderão ser executadas mediante abertura de Ordem de Serviço específica, com estimativa, orçamento e cronograma próprios, conforme disciplina de Atendimento a Demandas.

III. Medição e reporte. A contratada deverá monitorar e comprovar mensalmente o consumo de UHT destinado a pequenas melhorias em Relatórios de Serviço, discriminando:

- (a) quantidade de chamados classificados como pequenas melhorias;
- (b) UHT consumidas no mês e acumulado no ano;
- (c) saldo frente ao limite anual de 4.000 UHT.

IV. Reclassificação. Caso, durante a análise técnica, a contratada identifique que a solicitação requeira esforço superior a 50 UHT ou não se enquadre em Severidade Baixa, deverá reclassificá-la e submeter às contratantes a emissão de Ordem de Serviço de Atendimento a Demandas, com a devida metrificação.

3.5. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A DEMANDA

3.5.1. Condições de Prestação dos Serviços: O Atendimento a Demandas compreende a análise de demandas, construção de novas soluções e funcionalidades, implementação de novos módulos, atualizações tecnológicas, manutenções evolutivas e corretivas para a solução SAP no Sesi-SP e SENAI-SP. A seguir são informadas algumas atividades que podem ser demandas:

a) Manutenção Evolutiva ou Melhoria: visam implementar novas funcionalidades, adequar funcionalidades existentes, parametrizar funcionalidades ou excluir funcionalidades, melhorando sua aplicabilidade e usabilidade dentro do Sesi-SP e SENAI-SP (podem incluir ou não implementações Z). 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;

c) Projeto: trata-se da implementação de um novo módulo, a atualização tecnológica para uma nova versão de um módulo já em operação, o desenvolvimento de um projeto de grande porte (aqueles que envolverem um volume maior de esforço) ou projetos de notável criticidade e complexidade.

d) Testes: execução (inclusive, relacionado a atividades Basis) de testes unitários, de integração, funcional, estresse, estrutural, avaliação de impacto da aplicação dos pacotes de atualização e regressão nos módulos e processos da solução; teste de 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;

e) Integrações: adequações, ajustes e desenvolvimento nas integrações atualmente existentes com os sistemas legados das CONTRATANTES e com as plataformas Onesource DFE e Tax One.

3.5.2. O serviço poderá ser prestado de forma presencial ou remota, de acordo com a anuência o SESI-SP e SENAI-SP.

3.5.3. 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, poderão exercer a prerrogativa de solicitar à CONTRATADA que haja profissionais alocados nas dependências do SESI-SP e SENAI-SP. O projeto é uma iniciativa com data de início e fim, que, tipicamente, tem tamanho superior a 1.000 (um mil) UHT que podem estar divididas em diferentes Ordens de Serviço.

3.5.4. As demandas serão formalizadas através de ferramenta de Gestão de Demandas vigente no SESI-SP e SENAI-SP ou outro meio definido por este, e depois será solicitada atuação da CONTRATADA na análise da demanda, viabilidade, cenários e estimativas para solução.

3.5.5. As estimativas de solução serão formalizadas por meio de emissão de Ordens de Serviço (OS), para que haja prosseguimento de processos de análise orçamentária e aprovação para execução;

3.5.6. O esforço para execução das demandas será mensurado em UHT (Unidade Hora Técnica), conforme Anexo V – Métricas para Atendimento a Demandas deste documento; O referido catálogo para Atendimento a Demandas é de responsabilidade do SESI-SP e SENAI-SP, que poderá a qualquer momento promover alterações em seu conteúdo através da inclusão, alteração ou exclusão de itens. A CONTRATADA poderá também identificar oportunidades e propor ajustes. Toda manutenção deste documento será previamente alinhada entre CONTRATADA e o SESI-SP/SENAI-SP;

3.5.7. A CONTRATADA será responsável pelo levantamento dos requisitos, design da solução, desenvolvimento dos produtos, configuração, ajustes/criação de perfis relacionados a demanda, ajustes/criação de scripts de testes, testes unitários, acompanhamento de testes integrados, suporte a homologação, cutover/implantação, transferência de conhecimento, garantia da solução, dentre outros;

3.5.8. Para o serviço de Atendimento a Demandas está previsto um banco de 5.000 (cinco mil) horas a ser utilizado ao longo da vigência contratual, por emissão de Ordens de Serviço de Atendimento a Demandas; O Sesi-SP e Senai-SP não se obrigam a utilizar o total de HH previstas para no banco de horas;

3.5.9. O Sesi-SP e Senai-SP solicitará para a CONTRATADA a elaboração de Proposta Técnica, com a devida metrificação em HH, para uma OS, conforme definido na tabela abaixo:

Tabela 3 - Prazos para atendimento a OS de demandas – UHT - Melhorias
Acordo de Nível de Serviço

RESPONSÁVEL	ATIVIDADE	PRAZO EM DIAS ÚTEIS	DESCONTOS
CONTRATADA	Análise da demanda e elaboração da Proposta Técnica contendo, pelo menos: • Estimativa do serviço em HH, conforme a metodologia de metrificação mencionada no ANEXO V - MÉTRICAS PARA ATENDIMENTO A DEMANDAS; • Definição da necessidade; • Informação do processo atual e processo futuro; • Detalhamento/escopo da solução proposta; • Definição das premissas; • Informação sobre possíveis integrações; • Módulos ou legados impactados; • Análise de risco; • Benefícios; • Cronograma com prazos estimados para todas as etapas e; • Valores estimados.	05 dias úteis	10%, calculado sobre o valor previsto para a Ordem de Serviço, caso não ocorra o atendimento deste SLA
CONTRATADA	Início das atividades, após a aprovação da Proposta Técnica e abertura da OS.	05 dias úteis	0,5% do valor da OS por dia útil de atraso
CONTRATADA	Execução do serviço conforme cronograma da Proposta Técnica.	Especificado na OS	0,5% do valor da OS por dia útil de atraso

3.5.10. Em função da urgência ou complexidade da OS estes prazos poderão ser alterados por acordo entre o Sesi-SP e Senai-SP e CONTRATADA;

3.5.11. Em função de necessidades específicas do Sesi-SP e Senai-SP, o conteúdo da Proposta Técnica poderá ser alterado (reduzido ou ampliado) conforme necessidade da demanda. Tais situações serão previamente acordadas entre as CONTRATANTES e CONTRATADA;

3.5.12. A execução da OS deverá contemplar as seguintes etapas:

- a) Especificação: realizar levantamento de requisitos; realizar entrevistas; elaborar e/ou revisar especificações funcionais e técnicas; detalhar solução a ser adotada, optando preferencialmente por soluções standard SAP, qualquer customização ("código Z") precisará ter a anuência do SESI-SP e SENAI-SP; 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;
- b) Construção: parametrizar, ajustar configurações e/ou desenvolver, caso necessário, customizando a solução SAP para atender as necessidades do SESI-SP 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;
- c) Preparação/Transição: 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, atualizar base de conhecimento, realizar a transferência de conhecimento para os funcionais de TI das CONTRATANTES e executar o treinamento dos usuários finais considerando todo o processo; elaborar o plano de implantação em produção indicando as requests, cargas, procedimentos, agendamento de tarefas (schedule de jobs) e outros itens referentes à solução, incluindo plano de reversão (rollback); elaborar plano de transição para as equipes de sustentação SAP;
- d) 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.

3.5.13. Atividades de implantação, tais como transporte para produção, cutover e go-live, atualizações de componentes, sistemas e servidores, testes de carga e demais atividades que possam gerar indisponibilidades, degradação de desempenho ou impactos em projetos e processos das CONTRATANTES devem ser realizadas pela CONTRATADA fora da janela de 8h às 18h ou em dias não-úteis (finais de semana e feriados), conforme planejamento das CONTRATANTES junto à CONTRATADA, de forma a minimizar impactos em projetos e processos do SESI-SP/SENAI-SP.

3.5.14. As entregas de uma Ordem de Serviço são consideradas concluídas quando todas as etapas forem concluídas.

3.5.15. Havendo alguma etapa que não seja executada pela CONTRATADA, a quantidade de UHT relativa a tal etapa deve ser descontada, conforme previsto definido no Item 13.

3.5.16. Caso a CONTRATADA não tenha disponibilidade para iniciar a Ordem de Serviço solicitada pelas CONTRATANTES dentro do prazo definido, ela estará sujeita a eventuais Descontos por descumprimentos de ANS, sendo prejuízo de penalidades cabíveis.

3.5.17. Na hipótese de uma Ordem de Serviço não ter sido iniciada em até 30 dias corridos a partir da data de início definida pelo SESI-SP e SENAI-SP, considerar-se-á que a CONTRATADA se recusou a executar a Ordem de Serviço, podendo ser penalizada, conforme previsto no chamamento/minuta de contrato. A OS poderá ser demandada novamente pelo SESI-SP e SENAI-SP, com nova data de início, a critério das CONTRATANTES, sem eximir a CONTRATADA de eventual penalidade.

3.5.18. Solicita-se consignar que a forma de pagamento por UHT aplica-se exclusivamente aos serviços cuja execução depender da emissão de Ordem de Serviço (OS), ou seja, às melhorias evolutivas, não se estendendo às demais modalidades de atendimento previstas neste Edital e ocorre de acordo com a conclusão das etapas, conforme a tabela abaixo:

Tabela 4 – Pagamento de UHT por etapas das entregas – ORDEM DE SERVIÇO

ETAPA	PERCENTUAL DE ESFORÇO
Proposta	10%
Especificação	30%
Construção	45%
Preparação/Transição	10%
Entrega	5%
TOTAL	100%

3.5.19. O pagamento da etapa Proposta não pode ser realizado de forma isolada, sendo necessário, pelo menos, que tenha sido concluída a etapa de Especificação.

3.5.20. Os critérios de aceite de uma entrega poderão incluir uma composição dos critérios listados a seguir, os quais serão aplicados conforme a execução das etapas de cada entrega:

- (a) aderência ao processo e às especificações dos requisitos da entrega;
- (b) verificação de código por meio de regras de qualidade e uso de ferramentas como ABAP Test Cockpit, Code Inspector etc.;
- (c) resultados de testes unitários, de regressão, integrados, automatizados ou não, e outros testes que sejam pertinentes;
- (d) resultados numéricos em cenários com cálculos;
- (e) usabilidade e experiência de uso em diferentes interfaces gráficas, incluindo em dispositivos móveis;
- (f) desempenho computacional, tais como tempo de resposta, quantidade de usuários simultâneos, consumo de CPU e memória, e outros critérios de desempenho que sejam pertinentes;
- (g) evidências de homologação;
- (h) evidências de correta operação em produção e estabilização de sistemas;
- (i) avaliação qualitativa junto a usuários-chave;
- (j) outros critérios que se mostrem pertinentes.

3.5.21. O SESI-SP e SENAI-SP revisará as entregas e poderá solicitar ajustes ou rejeitá-las, em caso

de não atendimento dos critérios de aceitação.

3.5.22. 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 as CONTRATANTES e a CONTRATADA. A concordância das CONTRATANTES com a nova data de entrega não exime a CONTRATADA dos descontos e penalidades referentes a atrasos previstas neste documento;

3.5.23. Caso o SESI-SP e SENAI-SP cancele uma OS, a CONTRATADA será remunerada apenas pelas entregas realizadas.

3.5.24. Caso as entregas sejam interrompidas antes de serem concluídas, a CONTRATADA será remunerada de forma proporcional às etapas efetivamente realizadas, conforme a tabela 4.

Tabela 4 – Pagamento de UHT por etapas das entregas /ORDEM DE SERVIÇO

ETAPA	PERCENTUAL DE ESFORÇO
Proposta	10%
Especificação	30%
Construção	45%
Preparação/Transição	10%
Entrega	5%
TOTAL	100%

3.5.25. Caso as etapas das entregas tenham sido realizadas parcialmente, a CONTRATADA será remunerada apenas pelo escopo entregue.

3.5.26. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, alocar Coordenadores de Demanda de acordo com a necessidade e complexidade do serviço, para garantir o bom gerenciamento OS. Suas responsabilidades no gerenciamento das demandas sob sua liderança incluem, mas não se limitam a:

- Acompanhar o ciclo de vida das OS sob seu gerenciamento, desde a solicitação pelo SESI-SP e SENAI-SP até seu efetivo atendimento;
- Revisar Proposta Técnica para apresentação ao SESI-SP e SENAI-SP, visando garantir que a mesma contém todo o necessário para o seu entendimento e aprovação;
- Solicitar reuniões necessárias para acompanhamento das demandas da sua carteira;
- Manter atualizada a documentação de projeto pertinente às demandas;
- Atualizar o planejamento das demandas;
- Interagir com o SESI-SP e SENAI-SP para dirimir dúvidas necessárias ao bom andamento do atendimento da demanda;
- Acompanhar a execução e homologação das demandas;
- Acompanhar a execução do plano de cutover/migração de dados, quando necessário;
- Acompanhar entrada em produção das demandas, bem como da realização das atividades necessárias para o efetivo uso do produto construído (carga/migração de dados, integração, jobs, definições e construção de perfis de acesso, atribuição em massa de perfis de acesso, etc.);

3.5.27. A CONTRATADA deverá capacitar a sua equipe responsável pelo serviço de Sustentação SAP,

de forma que ela possa suportar a operação dos produtos entregues pelas demandas após a implantação de novas soluções ou melhorias em soluções existentes, visando mitigar riscos e manter a operacionalidade de ambientes produtivos;

3.5.28. Para fins de apuração de prazos de atendimento de OS, não serão computados os tempos que dependam de ação por parte das CONTRATANTES ou por parte de outros fornecedores das CONTRATANTES e impeçam a CONTRATADA de dar continuidade à execução da OS.

3.6. SUPORTE TÉCNICO E FUNCIONAL

3.6.1. A CONTRATADA prestará serviços de suporte técnico e funcional com equipe especializada nas aplicações SAP visando suportar a equipe de analistas de TI das CONTRATANTES, nas atividades ad-hoc (entendidas como solicitações eventuais, tais como, geração de relatórios, extração de dados para atendimento de auditorias internas e externas, suporte específico a uma determinada operação, indicadores de status de disponibilidade, performance, configuração e exceção dos serviços, entre outros a serem definidas pelas CONTRATANTES), esclarecimento de dúvidas, estudos de viabilidade, análise e especificação de solução de melhorias, levantamento e análise de necessidades de atualização tecnológica, novas especificações funcionais, atendimento de chamados de Nível 2 e 3, resolução de incidentes 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;
- f) Realização do monitoramento do funcionamento dos softwares, serviços e soluções implantados e integrantes do Landscape SAP, utilizando painéis e ferramentas técnicas de monitoramento (SAP Solution Manager e procedimentos SAP BASIS).

3.6.2. O serviço de suporte técnico e funcional será prestado em regime híbrido e será baseado na alocação de profissionais específicos, para apoiar o Sesi-SP e Senai-SP na execução de atividades rotineiras, não cobertas pelos serviços de Sustentação SAP, Atendimento a Demandas e Serviços de Sustentação de Infraestrutura SAP e Basis, onde se faz necessária a experiência e conhecimento para ótimo desempenho das tarefas.

3.6.3. Caberá avaliação do Sesi-SP e Senai-SP, conforme situação apresentada, para eventuais combinações do serviço de Suporte Técnico e Funcional com as demais linhas de serviços, sempre norteado pelo estabelecido em contrato.

3.6.4. O serviço deverá ser prestado nas dependências do Sesi-SP e Senai-SP, prioritariamente de forma híbrida. Havendo impossibilidade de realização do trabalho desta maneira ou situação justificada, poderá ser adotado o trabalho remoto, sempre mediante aprovação previa das CONTRATANTES.

3.6.5. Os profissionais a serem alocados neste serviço deverão ser previamente aprovados pelo Sesi-SP e Senai-SP.

3.6.6. Os profissionais alocados neste serviço irão compor a equipe SAP do Sesi-SP e Senai-SP, com atividades e funções específicas, de forma que a distribuição e gestão das tarefas ficará a cargo das CONTRATANTES.

3.6.7. Os profissionais alocados neste serviço terão suas atividades orientadas por um gestor do Sesi-SP e Senai-SP, e poderão participar de reuniões, treinamentos, análise de novas demandas, projetos integrados, análise de incidentes e problemas, revisões de processos técnicos e de negócio, revisões de catálogo de serviços, implantações, manutenções e operação técnica do sistema SAP e seus produtos relacionados, entre outros.

3.6.8. Os profissionais alocados neste serviço deverão apresentar um Relatório Mensal de Serviço, conforme item 14, contendo as atividades executadas no período, para que seja adicionado à documentação referente à medição.

3.6.9. Os profissionais alocados neste serviço cumprirão a jornada de trabalho no período comercial do Sesi-SP e Senai-SP (entre 8h30 e 17h30), somente considerando dias úteis.

3.6.10. Especificamente para os profissionais BASIS, a escala de horários deverá ser diferenciada, de forma a cumprir uma jornada de trabalho das 8h às 22h, de segunda a sexta-feira.

3.6.11. Caso seja necessária a participação destes profissionais alocados em atividades fora do horário comercial ou fora de dias úteis, deverá ser previamente alinhado entre as partes, bem como a forma de remuneração destas atividades extraordinárias, podendo ser através de banco de horas previsto para Atendimento a Demandas ou medição horas deste mesmo serviço (Técnico e Funcional);

3.6.12. A CONTRATADA deverá executar atividades de sustentação às operações fiscais, com apoio e consultoria sobre o cenário fiscal e os modelos adotados pelas instituições, para a contínua operação e melhoramento dos modelos em utilização. Abrange:

- a) Impostos Retidos de Entrada, conforme legislação brasileira vigente
- b) Outras Retenções em Pagamentos (Autônomos, Comprovantes de Retenção, Informe de Rendimentos)
- c) Retenções em Recebimentos
- d) Escrituração Contábil Digital - ECD
- e) Escrituração Fiscal Contábil - ECF
- f) SPED Contribuições (EFD-Contribuições)
- g) Outras Obrigações Federais (DCTF, PER/DCOMP, MANAD, DIRF, DMED)
- h) Obrigações Municipais (Apuração sobre Serviços, Nota Paulistana, NFTS)
- i) Obrigações Estaduais (ICMS, GIA, DIFAL, GIA ST, Sintegra)

3.6.13. Em caso de necessidade de substituição de qualquer profissional alocado, a CONTRATADA deverá notificar o Sesi-SP e Senai-SP com 30 dias de antecedência, de forma que a CONTRATADA poderá estar sujeita a multas e sanções administrativas se descumprir este requisito, salvo em motivos de força maior.

3.6.14. É facultado ao Sesi-SP e Senai-SP o direito de solicitar a substituição dos profissionais alocados, caso eles não tenham o perfil adequado para as tarefas ou não desempenhem as tarefas

de acordo com as expectativas. Neste caso, as CONTRATANTES notificarão a CONTRATADA, que deverá proceder com o processo de substituição do profissional em até 30 dias corridos, ou prazo acordado entre as partes.

3.6.15. Nos períodos de férias e ausências estendidas dos profissionais alocados (maior de 3 dias corridos), a CONTRATADA deverá prever uma substituição temporária deste profissional, a fim de manter a continuidade das atividades deles. Neste caso, deverá haver repasse de conhecimento das atividades executadas para o profissional que irá substituir o mesmo e para a equipe do Sesi-SP e SENAI-SP. Estes períodos de substituição temporária também devem ser comunicados com antecedência de 30 dias (salvo em motivos de saúde e força maior), e o processo de substituição deverá cumprir os requisitos descritos no serviço.

3.6.16. Para alocação dos profissionais por substituição, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta, com currículo, dos profissionais pretendidos, para aprovação do Sesi-SP e SENAI-SP. Uma vez aprovada a proposta de alocação de profissionais, a CONTRATADA terá um prazo de até 10 dias corridos para início das atividades dele (ou prazo negociado entre as partes).

3.6.17. Em função da urgência, necessidade ou dificuldade de contratação de novos profissionais, os prazos para alocação dos profissionais neste serviço poderão ser alterados por acordo entre as partes.

3.7 ATIVIDADES BASIS

3.7.1. Além das atividades de execução genérica no ambiente SAP descritas acima, o escopo dos serviços compreende também a execução pela CONTRATADA de atividades Basis visando garantir a administração, monitoramento, gerenciamento e sustentação técnica contínua (24x7x365) da infraestrutura e dos ambientes SAP (ERP/SAP, Onesource DFE e Tax One) do Sesi-SP e SENAI-SP. A atuação pode ser em regime híbrido e, em casos específicos, envolver projetos dedicados.

3.7.2. Principais Focos das Atividades:

- a) Gestão de Incidentes e Problemas:
 - a.1) Análise e classificação de solicitações de manutenção, erros e inconsistências.
 - a.2) Investigação de incidentes (términos anormais, comportamentos inesperados) para determinação de causa raiz e aplicação de soluções corretivas.
 - a.3) Análise de alarmes e eventos para manter a operacionalidade dos sistemas e portais corporativos.
 - a.4) Suporte à correção de falhas em ambiente de produção para garantir a continuidade dos processos de negócio.
 - a.5) Atendimento e transferência de conhecimento para soluções desenvolvidas.
 - a.6) Análise diária de logs (SM21) e dumps (ST22) para identificar e reportar problemas.
- b) Manutenção e Evolução da Infraestrutura SAP:
 - b.1) Aplicação periódica de Notas SAP e atualizações de kernel.
 - b.2) Realização de "System Copies" e "Refresh" de ambientes SAP (até 2 por ano, demais via item 3.3).
 - b.3) Administração de sistemas operacionais (UNIX, Linux, Windows) e banco de dados (Oracle, HANA).
 - b.4) Planejamento e execução de configurações Basis padrão.

- b.5) Implementação de melhorias e novas funcionalidades, priorizando soluções padrão SAP.
- b.6) Apoio à criação de procedimentos de administração de ambiente (inclusive alta disponibilidade) e planos de Recuperação de Desastres (DR).
- b.7) Sugestão de ajustes e modificações em servidores e infraestrutura para atualizações de versão e evoluções tecnológicas.
- b.8) Planejamento, execução e monitoramento de reinícios de aplicações e servidores para atualizações e manutenções programadas.
- b.9) Recuperação de bancos de dados corrompidos e ambientes SAP completos em situações de desastre, incluindo testes periódicos de restauração.
- b.10) Avaliação de consumo de recursos de TI (sizing) para otimização e novas tecnologias.
- b.11) Melhorias no "Landscape" SAP, incluindo migração de plataformas e implantação de alta disponibilidade.
- b.12) Instalação de pacotes e atualizações na camada de sistema operacional e componentes do "Landscape" SAP.
- b.13) Administração de Solman 7.2 e versões superiores (Charm, EWA, End-to-End Analysis e Technical Monitoring).
- b.14) Execução e administração de transporte de requests.
- b.14) Promoção de ajustes Basis para melhoria de desempenho.
- c) Gestão de Segurança e Acessos (Basis Security):
 - c.1) Suporte à criação e manutenção de usuários, bloqueio, desbloqueio, troca de senha e provisionamento em ECC, GRC AC, HANA, S/4HANA e Fiori.
 - c.2) Modelagem e redesenho de perfis ABAP e autorizações (HANA, S/4HANA, Fiori) com base no GRC AC.
 - c.3) Validação da Matriz de Riscos SoD ABAP e análise de vulnerabilidades de código ABAP.
 - c.4) Execução de atividades de segurança e auditoria usando SAP GRC e SAP IdM.
 - c.5) Customização, upgrade, migração e re-implementação das soluções SAP GRC e SAP IdM.
 - c.6) Planejamento, implantação e/ou re-implementação de GRC Access Control – AC, GRC Process Control – PC e GRC Risk Management – RM, e SAP Audit Information System – AIS.
 - c.7) Implementação de ferramentas e procedimentos de segurança da plataforma SAP Netweaver e SAP HANA.
 - c.8) Operação do SAP IDM para provisionamento automático de acessos.
 - c.9) Gestão e verificação de conformidade das políticas de backup.
 - c.10) Análise de auditoria e rastreamento de acesso de usuários.
 - c.11) Controle de acesso (bloqueio/desbloqueio de transações) via SAP IdM.
 - c.12) Adesão ao plano de segurança da informação das CONTRATANTES.
 - c.13) Manutenção do SAP SSO para Single Sign-On (inclusive ferramentas não SAP).
- d) Monitoramento e Relatórios (Basis Monitoring & Reporting):
 - d.1) Monitoramento proativo e reativo do funcionamento de softwares, serviços e soluções do "Landscape" SAP, utilizando SAP Solution Manager e procedimentos Basis.
 - d.2) Acompanhamento de status de desempenho dos ambientes, reportando alarmes, incidentes e problemas.
 - d.3) Análise de relatórios EWA (Early Watch Alert).

- d.4) Escalonamento e acompanhamento de Ordens de Serviço e chamados técnicos.
- d.5) Elaboração e manutenção de Dashboards para monitoramento diário do "Landscape" SAP.
- d.6) Revisão e calibração periódica dos itens de monitoramento.
- d.7) Análise individualizada por ambiente/item para rápida identificação de alertas.
- d.8) Elaboração de relatórios periódicos (quinzenais/mensais) com indicadores de disponibilidade, performance, configuração e exceção dos serviços.
- d.9) Proposição de modelos para acompanhamento e controle dos ambientes.

3.7.3. De forma a dar tratamento às demandas e tratamento dos incidentes a equipe da CONTRATADA 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.

3.7.3.1. Acesso remoto

- a) MobaXTerm;
- b) Putty;
- c) Acesso Remoto via RDP.

3.7.3.2. Administração e tecnologias de Banco de Dados

- a) SAP HANA SPS12 / HANA Studio.
- b) Oracle Data Base 11g;
- c) Microsoft SQL Server 2016.
- d) MySQL.
- e) SyBase;
- f) MaxDB 7.9 SP 8.

3.7.3.3. Ferramentas SAP

- a) SAP Netweaver 7.4;
- b) SAP SRM (com SAP EBP 7.0/NW 7.01);
- c) SAP IDM 8.0 e SSO 3.0;
- d) SAP GRC 11;
- e) SAP GRC NFE (SAP NFE 10.0);
- f) SAP Fiori 1.0;
- g) SAP S/4HANA;
- h) SAP ECC (EHP7 for SAP ERP 6.0 e superiores);
- i) SAP Solution Manager (7.1 e 7.2);
- j) AS Java e AS ABAP & Java;
- k) TMS - Transport Management System;
- l) SAP BW, Release 10.5;
- m) SAP HCM (SAP FIORI para SAP HCM 2.0, EHP7 FOR SAP ERP 6);
- n) SAP DMS e TIREX;
- o) SAP BI Java – BPC 10.1 NW;
- p) SAP PI/PO - Process Integration 7.4;
- q) SAP CLM EP 7.31 (SAP Sourcing 10.0);
- r) SAP Router;
- s) WebDispatcher (ECC, Solman, PI, HCM, IdM e aplicações externas);
- t) Monitoring Solman 7.2;

- u) SAP LUMIRA 1.0 SERVER FOR BI;
- v) SAP WPB PRODUCER 9.5;
- w) SAP POWERDESIGNER 16.6.

3.7.6.4. Ferramentas não SAP, integrantes do Landscape do SESI-SP e SENAI-SP:

- a) Onesource DFE e Tax One;
- c) Arius PDV Centralizado (MySQL 5);
- d) VANs Bancárias (Value Added Network) para os bancos Caixa Econômica Federal, Bradesco e Banco do Brasil;
- e) Parametrização dos ambientes do Landscape SAP para envio de email através de software externa via Relay SMTP.

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

3.7.6.6. Participar de forma presencial ou remota em reuniões de entendimento, avaliação e/ou planejamento de modificação da infraestrutura de TI, na perspectiva de direcionador especialista para as tomadas de decisão, relativas aos ambientes SAP das CONTRATANTES, incluindo-se atividades relacionadas ao serviço de criação, migração, cópia e recuperação de ambiente do Landscape SAP atual, ou como parte da implementação de novos projetos SAP.

4. WORKSHOPS DE CAPACITAÇÃO

4.1. Este serviço visa prover capacitação contínua e aprofundamento do conhecimento do ambiente SAP, Onesource DFE e Tax One para as equipes do SESI-SP e SENAI-SP. Através de workshops proativos, busca-se otimizar o uso do sistema, identificar melhorias de processo e garantir a transferência de conhecimento das melhores práticas e novas funcionalidades.

4.2. A Contratada deverá oferecer workshops com conteúdo customizado, abrangendo tópicos funcionais, operacionais, otimização de processos, novas funcionalidades, boas práticas de governança e sessões de Dúvidas & Respostas, conforme as necessidades identificadas durante o contrato de sustentação.

4.3. A duração dos Workshops não deve ultrapassar 4 horas diárias, a não ser que seja previamente ajustado entre as Contratantes e a Contratada.

4.4. Serão considerados entregáveis dos Workshops:

- a) Lista de presença;
- b) Material de treinamento;
- c) Avaliação de Reação e Eficácia;
- d) Incluem materiais de apresentação e/ou manuais de apoio específicos para cada workshop.

4.5. No caso de treinamento em sala de aula presencial, este ambiente será disponibilizado pelas Contratantes, em sua Sede, bem como todo os recursos tecnológicos, materiais e humanos necessários ao cumprimento do evento.

4.6. Para os treinamentos em sala de aula virtual, a Contratada deverá disponibilizar a plataforma

de treinamento, não havendo ônus adicional ao Sesi-SP e Senai-SP.

4.7. Os workshops serão solicitados à Contratada pela equipe do Sesi-SP e Senai-SP, com o intuito de melhorar os entendimentos e qualificar os colaboradores nas funcionalidades, nos macroprocessos e tecnologias implementadas no ambiente SAP, incluindo melhorias no processo de abertura de chamados, das Ordens de Serviço, dos desenvolvimentos e dos macroprocessos implementados atualmente.

4.8. Fica estabelecido o limite de até 40 (quarenta) horas anuais para a realização de workshops durante a vigência contratual, observado o escopo definido pelo Sesi-SP e Senai-SP.

5. PROCESSO DE GESTÃO DE MUDANÇAS

5.1. O processo de Gestão de Mudanças refere-se a um conjunto estruturado de práticas e procedimentos que visam gerenciar alterações na solução SAP, Onesource DFE e Tax One. O objetivo é garantir que todas as mudanças, como ajustes de configuração, atualizações, correções e novas funcionalidades, sejam realizadas de forma controlada, minimizando riscos de interrupções e garantindo a continuidade dos processos de negócios.

5.2. A CONTRATADA será responsável por todos os transportes de requests, atuando prontamente para sanar os problemas decorrentes desta atividade, visando restabelecer a disponibilidade do sistema o mais rápido possível. A execução desta atividade pode incluir, mas não se limita a:

- a) Elaborar o planejamento de liberação das manutenções, especificando os dias e os critérios para a implantação das manutenções no ambiente produtivo;
- b) Avaliar as autorizações de transportes para ambientes produtivos;
- c) Analisar os erros em transportes;
- d) Analisar o bloqueio de objetos;
- e) Verificar a dependência e sequenciamento entre *requests*;
- f) Analisar os impactos funcionais decorrentes das alterações sendo efetuadas;
- g) Atuar na prevenção, correção ou mitigação dos problemas encontrados;
- h) Analisar a documentação técnico-funcional associada a *requests*;
- i) Executar os transportes;
- j) Registrar devidamente o transporte entre os ambientes de qualidade e produção.

5.3. Observada a ocorrência de erros, anormalidades ou problemas em transporte, a CONTRATADA deverá atuar prontamente para normalizar o mesmo, mitigando riscos de erros e indisponibilidades de ambientes produtivos.

5.4. O Sesi-SP e Senai-SP deverá aprovar o plano de mudanças para garantir que elas estão de acordo com a sua estratégia de liberação de produtos de TI.

6. ALOCAÇÃO DE PROFISSIONAIS

6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes profissionais, que serão gerenciados pelo Sesi-SP e Senai-SP:

- a) 1 Especialista funcional Sênior SAP de FI/CO (Finanças e Contabilidade);

- b) 1 Especialista funcional Sênior SAP de SRM (Gestão de Relacionamento com Fornecedores);
- c) 1 Especialista funcional Sênior SAP de BW (Armazém de Negócios);
- d) 2 Especialista funcional Sênior SAP de HCM (Recursos Humanos e EHS);
- e) 1 Especialista funcional Sênior SAP de SD (Vendas e Distribuição);
- f) 2 Especialista funcional Sênior Onesource DFE e Tax One (Fiscal);
- g) 1 Especialista BASIS Sênior com conhecimento em SAP IDM;
- h) 2 Especialista BASIS Pleno;
- i) 2 ABAP Sênior com conhecimento adicional em Webdynpro e Fiori.

6.2. Abaixo consta a relação de profissionais, tecnologias, certificações e quantidades a serem demonstradas pela CONTRATADA 15 dias antes da reunião de kick-off:

- a) Ao menos 1 (um) profissional com certificado SOA, de forma a manter a arquitetura de integrações orientada a serviços, já em operação no ambiente do Sesi-SP e Senai-SP;
- b) Ao menos 1 (um) profissional com certificado PMP concedida pelo PMI ou pós-graduação ou especialização em Gerenciamento de Projetos. O uso de modelos e técnicas padronizadas de planejamento, programação e controle de projetos, abordando as áreas de conhecimento: escopo, tempo, custo, qualidade, recursos humanos, comunicações, risco, aquisições e integração (responsável pela consistência entre as áreas), visam evidenciar que a CONTRATADA, sempre que necessário, aplicará essa metodologia no contrato de serviços a ser firmado com as CONTRATANTES;
- c) Ao menos 4 (quatro) profissionais SAP ABAP com certificação SAP (Certified Application Associate ou Certified Application Professional) relacionada ao Módulo SAP ABAP;
- d) Ao menos 1 (um) profissional SAP IDM com certificação SAP (Certified Application Associate ou Certified Application Professional) relacionada ao Módulo SAP IDM;
- e) Ao menos 2 (dois) profissionais SAP Basis com certificação SAP (Certified Application Associate ou Certified Application Professional) relacionada ao Módulo SAP Basis;
- f) Ao menos 2 (dois) profissionais SAP Financials (FI) com certificação SAP (Certified Application Associate ou Certified Application Professional) relacionada ao Módulo SAP Financials (FI);
- g) Ao menos 2 (dois) profissionais SAP Controlling (CO) com certificação SAP (Certified Application Associate ou Certified Application Professional) relacionada ao Módulo SAP Controlling (CO);
- h) Ao menos 2 (dois) profissionais SAP Human Capital Management (HCM) com certificação SAP Human Capital Management (HCM) ou certificação SAP (Certified Application Associate ou Certified Application Professional) relacionada ao Módulo SAP Human Capital Management (HCM);

- i) Ao menos 2 (dois) profissionais SAP Sales e Distribution (SD) com certificação SAP (Certified Application Associate ou Certified Application Professional) relacionada ao Módulo SAP Sales e Distribution (SD);
- j) Ao menos 1 (um) profissional SAP Supplier Relationship Management (SRM) com certificação SAP (Certified Application Associate ou Certified Application Professional) relacionada ao Módulo SAP Supplier Relationship Management (SRM);
- k) Ao menos 1 (um) profissional SAP Funds Management (FM) com certificação SAP (Certified Application Associate ou Certified Application Professional) relacionada ao Módulo SAP Funds Management (FM), de forma a assegurar que os profissionais detenham o conhecimento específico, visando possibilitar adequações necessárias no sistema, que é crítico ao Sesi-SP e Senai-SP;
- l) Ao menos 1 (um) profissional SAP Business Partner (BP) comprovado com certificação SAP (Certified Application Associate ou Certified Application Professional) relacionada ao Módulo SAP Business Partner (BP);
- m) Ao menos 1 (um) profissional SAP Process Integration (PI) comprovado com certificação SAP (Certified Application Associate ou Certified Application Professional) relacionada ao Módulo SAP Process Integration (PI);
- n) Ao menos 1 (um) profissional SAP Business Warehouse (BW) comprovado com certificação SAP (Certified Application Associate ou Certified Application Professional) relacionada ao Módulo SAP Business Warehouse (BW);
- o) Ao menos 1 (um) profissional SAP Business Workflow (WF) comprovado com certificação SAP (Certified Application Associate ou Certified Application Professional) relacionada ao Módulo SAP Business Workflow (WF);
- p) Ao menos 1 (um) profissional SAP NetWeaver Portal comprovado com certificação SAP (Certified Application Associate ou Certified Application Professional) relacionada ao Módulo SAP NetWeaver Portal;
- q) Ao menos 1 (um) profissional SAP Solution Manager (Solman) comprovado com certificação SAP (Certified Application Associate ou Certified Application Professional) relacionada ao Módulo SAP Solution Manager (Solman);
- r) Ao menos 2 (dois) profissionais SAP FIORI comprovado com certificação SAP (Certified Application Associate ou Certified Application Professional) relacionada ao Módulo SAP FIORI;

6.2.1. Alternativamente às certificações solicitadas acima, contratada poderá apresentar comprovação que manterá disponível em seu quadro de colaboradores, profissionais com no mínimo 7 (sete) anos de experiência nos ambientes/tecnologias indicados nos itens acima.

6.3. As exigências de formações específicas nos cursos de formação SAP, asseguraram que os profissionais detenham o conhecimento específico, visando possibilitar adequações necessárias nos

módulos indicados em operação, cuja sustentação desse ambiente crítico é fundamental ao Sesi-SP e Senai-SP.

6.4. A alocação dos profissionais será definida conforme a necessidade dos serviços, o escopo contratado e o cronograma de projetos das CONTRATANTES, sendo facultada a estas a decisão de não preencher a totalidade dos postos de trabalho previstos.

6.5. Durante a migração do sistema SAP ECC para SAP S/4HANA, e nas implementações de solução de mercado que tenham relação com o ambiente SAP os consultores deverão atuar em apoio às equipes das CONTRATANTES, contribuindo ativamente nas definições de processos, validação de escopos e adequações necessárias à nova plataforma.

6.7. Estes profissionais terão como função conhecer os processos de negócio e as soluções implementadas nas CONTRATANTES para cada segmento de negócio, portanto participarão de reuniões táticas e operacionais, de TI e de Negócio, comporão equipes de trabalho em projetos e testes integrados, executarão tarefas de monitoramento e gestão de processos de negócio, realizarão atividades de análise e definição de papéis e perfis funcionais, irão sugerir mudanças e redesenho de processo com base nas observações e experiências operacionais no Sesi-SP e Senai-SP, apoio a atividades de Upgrades SAP, análise de demandas e soluções técnicas, extração de informações, redesenho de processos e parametrizações de ambientes, integrações, conexões e produtos SAP, análise de impactos e aderência de Notas SAP e novas soluções SAP, apoio e execução de atividades para Upgrades SAP (inclusive, de infraestrutura), criação e manutenção de interfaces do SAP com sistemas legados e produtos SAP relacionados, criação e manutenção de interfaces com o usuário (Portal, Fiori, SAP GUI, etc), apoio à projetos e suporte para sustentação SAP, de acordo com sua especialidade.

6.8. Toda e qualquer intervenção deverá manter a documentação técnica atualizada no repositório definido pelo Sesi-SP e Senai-SP.

6.9. O Sesi-SP e Senai-SP poderão, ao longo da vigência contratual, adquirir e implantar novos módulos ou soluções SAP, os quais passarão a fazer parte do ambiente operacional SAP a ser administrado pela CONTRATADA.

6.10. Quando do acontecimento de tais situações, quando necessário e devidamente justificado, o Sesi-SP e Senai-SP concederão o prazo de 90 (noventa) dias para adequação da equipe da CONTRATADA do ponto de vista técnico.

6.11. 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 evolutivas, corretivas e chamados. O Sesi-SP e Senai-SP deverão ter acesso de leitura e escrita a esta base.

6.12. A CONTRATADA deverá exportar e/ou entregar a base de conhecimento para o Sesi-SP e Senai-SP ou para qualquer outra empresa indicada pelo Sesi-SP e Senai-SP, em formato eletrônico definido pelo Sesi-SP e Senai-SP, para fins de transmissão do conhecimento.

6.13. 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.

7. EQUIPE DA CONTRATADA

7.1. 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, quando for o caso.

7.2. A CONTRATADA deve manter pelo menos metade dos profissionais alocados para prestação de serviços descritos no item 4.4. SUPORTE TÉCNICO E FUNCIONAL empregados, mantendo vínculo empregatício mediante a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), ou do ato constitutivo, estatuto ou contrato social em se tratando de sócio ou proprietário (empresário).

7.3. Na assinatura do contrato a CONTRATADA tomará ciência da Política de Segurança de Informação das CONTRATANTES firmando o documento Termo de Confidencialidade, cujo conteúdo deverá ser divulgado a todos os seus profissionais que integrarão a equipe de prestação de serviços, de maneira que os termos ali consignados sejam efetivamente conhecidos e adotados.

7.4. Para o início dos serviços contratados 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.

7.5. 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 afim, na fase de implantação dos serviços contratados e sempre que requerido pelas CONTRATANTES, a partir da introdução de novos técnicos nas equipes da CONTRATADA.

7.6. A CONTRATADA deve indicar onde o profissional prestou o serviço anteriormente e disponibilizar, pelo menos, uma referência, de modo que o SESI-SP e SENAI-SP possa realizar diligências para verificar as informações constantes no currículo, caso entenda necessário.

7.7. 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.

7.8. Não será aceito que a CONTRATADA alocue recursos com menor capacitação ou experiência

exigida para o perfil.

7.9. A CONTRATADA poderá, adicionalmente, utilizar profissionais de perfil livre para atividades que suportam a execução o objeto contratado, tais como atividades de testes, controle de qualidade de processo de desenvolvimento e parametrização, administração ou documentação.

8. EQUIPE DE APOIO À GESTÃO

8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, de forma remota, uma equipe para apoio à gestão dos serviços contratados, até a data final de vigência do contrato.

8.2. As referidas equipes atuarão em conformidade com o horário comercial praticado pelas CONTRATANTES (entre 8h e 18h, dias úteis);

8.3. A CONTRATADA e seus profissionais deverão observar:

- a) As Políticas e Procedimentos Empresariais de Governança e Segurança da Informação das CONTRATANTES, que será disponibilizada na reunião preliminar após a assinatura do contrato;
- b) Os processos e metodologias relacionados ao ambiente SAP, Onesource DFE e Tax One das CONTRATANTES, que serão alinhados em reuniões após a assinatura do contrato;
- c) As cláusulas e as especificações do contrato de prestação de serviços a ser firmado.

8.4. FUNÇÕES NA EQUIPE

8.4.1. Gerente de Serviços

8.4.1.1. Responsável pelo gerenciamento e acompanhamento da realização de todos os serviços contratados, devendo zelar pela sua qualidade e garantir a adequada execução deles nos prazos acordados.

8.4.1.2. O Gerente de Serviços poderá acumular o papel de Preposto da CONTRATADA desde que não haja prejuízos na prestação dos serviços desempenhados por este perfil e desde que os requisitos mínimos informados no item 9 sejam atendidos cumulativamente para ambos os papéis.

8.4.1.3. Suas responsabilidades incluem, mas não se limitam a:

- a) Acompanhar e controlar os níveis de serviços prestados às CONTRATANTES;
- b) Responder tanto gerencialmente quanto tecnicamente por todos os serviços solicitados pelas CONTRATANTES;
- c) Gerenciar os níveis de qualidade dos serviços da CONTRATADA;
- d) Controlar os indicadores, realizar avaliações periódicas e orientar os seus colaboradores;
- e) Participar presencialmente, caso necessário, de reuniões de acompanhamento do contrato com as CONTRATANTES para apresentar o andamento de todas as demandas, planos de trabalho e seus indicadores, conforme definidos neste anexo. Os indicadores que estiverem abaixo da meta estabelecida deverão ser formalmente justificados pela CONTRATADA e deverão contar com um plano de ação para evitar novas ocorrências;

- f) Participar presencialmente, caso necessário, de reuniões estratégicas e táticas do SESI-SP e SENAI-SP, para apresentação de status de atividades, demandas, indicadores, sustentação, alocação de equipes, respondendo por prazos e metas;
- g) Participar de reuniões de mediação quando houver divergência sobre o entendimento necessário para realização dos serviços, aplicação de critérios e métricas;
- h) Acompanhar, discutir e propor soluções para os serviços.

8.4.2. Coordenador de Demandas

8.4.2.1. Responsável pela gestão do conjunto composto por todas de Ordens de Serviço oriundas dos serviços de Atendimento a Demandas e serviços Técnicos e Funcional Especializados.

8.4.2.2. Suas responsabilidades incluem, mas não se limitam a:

- a) Gerir a carteira de OS, acompanhando o ciclo de vida das demandas, desde a solicitação pelas CONTRATANTES até seu efetivo atendimento;
- b) Atuar como facilitador na interlocução das equipes de negócio com os colaboradores da CONTRATADA;
- c) Interagir com as áreas de negócio e equipes da CONTRATADA para fornecer as informações necessárias que suportam e validam a execução dos serviços, visando garantir o atendimento das OS com qualidade e dentro dos prazos estabelecidos;
- d) Apoiar no acompanhamento e avaliação crítica de cada iteração da demanda fornecendo as informações necessárias, ocorrências relevantes, pontos de atenção (riscos, questões, impedimentos etc.), pendências e status locais;
- e) Manter o Gerente de Serviços informado sobre o andamento das demandas;
- f) Agendar reuniões necessárias para acompanhamento das OS;
- g) Participar presencialmente, caso necessário, de reuniões do SESI-SP e SENAI-SP, para apresentação de status de atividades, demandas, indicadores, alocação de equipes, respondendo por prazos e metas;
- h) Participar presencialmente, caso necessário, de reuniões com o SESI-SP e SENAI-SP e áreas de negócio para discussão, priorização, planejamento e acompanhamento de demandas;
- i) Garantir recursos suficientes para a execução dos serviços;
- j) Realizar as medições dos serviços e garantir a entrega do Relatório Mensal de Serviço, conforme item 9, no que tange ao seu escopo;
- k) Apoiar no acompanhamento de evolução de testes;
- l) Acompanhar alocação de recursos;
- m) Garantir atualização das bases de conhecimento;
- n) Apoiar a transição de demandas para as equipes de sustentação SAP;
- o) Disponibilizar a documentação para faturamento das demandas;
- p) Orientar seus colaboradores quanto ao cumprimento dos padrões ou alterações nos padrões internos vigentes nas CONTRATANTES;
- q) Assegurar a correta utilização de ferramentas e processos necessários à prestação dos serviços pela CONTRATADA.

9. PERFIS DOS PROFISSIONAIS

9.1. Os profissionais da CONTRATADA deverão atender aos seguintes requisitos mínimos de formação e experiência:

Perfil	Descrição	Formação Mínima	Experiência Mínima
Gerente de Serviços	Profissional responsável pela gestão do contrato pela CONTRATADA. Responde pelo andamento das atividades da CONTRATADA, sobre eventuais problemas na execução do serviço e providenciando, tempestivamente, as ações necessárias para a boa execução do objeto contratado.	Nível superior completo em informática, desenvolvimento de sistemas, programação, processamento de dados, sistemas ou gestão de projetos.	5 anos de experiência em serviços, projetos, contratos, suporte ou gestão de TI e, pelo menos, 3 anos de experiência em serviço similar ao de preposto. Considera-se serviço similar o exercício de função de executivo, gerente, coordenador, líder, interlocutor, preposto, gerente de contas ou ponto focal entre cliente e CONTRATADA, em projetos, suporte ou sustentação SAP.
Coordenador de Demanda	Profissional em papel de liderança das equipes técnicas da CONTRATADA.	Nível superior.	5 anos de experiência na prestação de serviços de Sustentação SAP.
Desenvolvedor ABAP	Profissional que efetuará desenvolvimento em ABAP, UI5/Fiori, Webdympro, BTP, Java (usado no PI), linguagens de script (SAP GUI Scripting, SAC Scripting, Python, Ansible etc.) e nas demais tecnologias utilizadas no desenvolvimento na plataforma SAP. Deve saber programar e desenvolver <i>softwares</i> , e realizar depuração de programas no ambiente SAP, incluindo análise de integrações no SAP.	Nível Superior.	5 anos de experiência no tipo de desenvolvimento solicitado pelas CONTRATANTES.
Funcional BASIS	Profissional que efetuará atividades de infraestrutura BASIS no AMBIENTE SAP das CONTRATANTES e	Nível Superior e certificação ou curso da Academia SAP BASIS (ou equivalente).	5 anos em serviço de suporte de infraestrutura BASIS.

	parametrização e configuração dos módulos de Gestão de Identidade, Acessos e Autenticação (IDM, SSO, GRC-AC, Cloud IAG etc.).		
Funcional Geral	Profissional funcional responsável pela análise e implementação de soluções por meio de parametrização e configuração de módulos SAP e Onesource DFE e TaxOne	Nível Superior e certificação ou curso da Academia SAP (ou equivalente) no módulo em que for atuar.	5 anos de experiência no módulo em que for atuar.

9.2. Para os profissionais que não tenham realizado os cursos ou certificações exigidas, será facultado à CONTRATADA que os capacite em até 90 (noventa) dias corridos, de modo a atender a formação mínima do perfil. A CONTRATADA estará sujeita a ajustes de pagamento, nos termos do item 13, em caso de atrasos na conclusão da capacitação de cada profissional.

9.3. Para os profissionais que não tenham realizado os cursos ou certificações exigidas, será facultado à CONTRATADA que os capacite em até 90 (noventa) dias corridos, de modo a atender a formação mínima do perfil. A CONTRATADA estará sujeita a ajustes de pagamento, em caso de atrasos na conclusão da capacitação de cada profissional.

9.4. Para os profissionais que não tenham a formação de nível superior ou experiência mínima exigida, mas que comprovem ser referência no perfil profissional, será facultado à CONTRATADA a possibilidade de solicitar excepcionalização desses requisitos, de forma justificada, que poderá ser aceita ou não pelas CONTRATANTES. Entende-se como referência em um assunto quando o profissional é instrutor ou tenha publicado livros sobre o assunto.

9.5. Para tecnologias mais recentes que 5 anos ou pouco difundidas no Brasil, será facultado à CONTRATADA a possibilidade de solicitar excepcionalização do requisito de experiência mínima, de forma justificada, que poderá ser aceita ou não pelas CONTRATANTES.

9.6. A CONTRATADA poderá utilizar profissionais de perfil livre, sem requisitos mínimos, para atividades que suportam a execução o objeto contratado, tais como atividades de gestão, qualidade de processos, administração ou documentação.

9.7. No caso de produtos em que a SAP exija que o profissional e/ou a CONTRATADA sejam certificados para efetuar configurações ou alterações, tais certificações devem ser apresentadas em conjunto com as comprovações dos requisitos de formação e experiência e serem mantidas durante a execução dos serviços nos produtos.

10. RECURSOS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. O SESI-SP e SENAI-SP fornecerão o espaço físico adequado, com mesas e cadeiras, para que a CONTRATADA possa alocar os profissionais que venham a executar atividades nas dependências das CONTRATANTES.

10.2. Cada profissional da CONTRATADA receberá conta de acesso individualizada ao AMBIENTE SAP das CONTRATANTES e ao software de ITSM, para realização dos serviços contratados.

10.3. 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.

10.4. A CONTRATADA deverá, por meio de canal de comunicação dedicado e/ou via Internet com VPN, observando-se as restrições de segurança do Anexo IV, disponibilizar comunicação segura entre a sua rede e a do SESI-SP e SENAI-SP, com características de redundância.

10.5. Toda contratação, dimensionamento, instalação, redundância, configuração, custos, mão de obra da infraestrutura de telecomunicações entre as dependências da CONTRATADA e as CONTRATANTES será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

10.6. O SESI-SP e SENAI-SP fornecerão acesso a máquinas virtuais, com imagens definidas pelas CONTRATANTES, para serem acessadas remotamente pelos profissionais técnicos da CONTRATADA, observados os controles de segurança estabelecidos no Anexo IV.

10.7. AS CONTRATANTES utilizam atualmente o SAP Solution Manager como ferramenta de ALM e Operações do ambiente SAP, incluindo disciplinas de testes, monitoração, análise de código customizado e transporte entre ambientes, dentre outras. AS CONTRATANTES poderão, a seu critério, adotar outras soluções em substituição ao Solution Manager.

10.8. AS CONTRATANTES utilizam atualmente o SAP Component-Based Test Automation (CBTA), o Tricentis Test Automation for SAP (TTA) e o SAP Test Automation Platform (TAP) como ferramentas de Gestão e Execução de Testes do ambiente SAP. AS CONTRATANTES poderão, a seu critério, adotar outras soluções em substituição ao CBTA, ao TTA e ao TAP.

10.9. As CONTRATANTES poderão efetuar diligências para verificar se os controles de segurança da CONTRATADA se encontram de acordo com o que está especificado no Anexo IV.

11. VIGÊNCIA

11.1. A vigência do contrato é de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, prorrogável até o limite legal de 10 (dez) anos, nos termos dos artigos 34, II e 38 do RCA.

11.2. As eventuais prorrogações poderão abranger todos os serviços mencionados acima ou apenas parte deles, a critério do SESI-SP e SENAI-SP. Nesse caso os serviços poderão ser prorrogados por períodos distintos.

11.3. Para a prorrogação do serviço de Execução de Projetos e Demandas Evolutivas e Corretivas (Ordens de Serviço), o limite de UHT contratado deverá ser ajustado de forma proporcional aos meses de prorrogação considerando-se o limite, dividido por 12 meses e multiplicado pelo número de meses prorrogados.

12. ETAPAS/PERÍODOS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

12.1. Durante a execução contratual ocorrerão 2 (duas) etapas distintas para execução dos serviços: Período de Início de Serviços e Período de Execução Regular.

12.2. Na hipótese da empresa contratada for a atual prestadora do serviço para o Sesi-SP e SENAI-SP, o período de início dos serviços não será necessário.

12.3. Período de Início dos Serviços

12.3.1. A CONTRATADA deverá apresentar na Reunião de “kick-off” a relação de profissionais que prestarão o serviço durante o Período de Início de Serviços, com a devida comprovação de vínculo com a CONTRATADA, bem como sua respectiva qualificação técnica.

12.3.2. A prestação dos serviços começará com o Período de Início dos Serviços, que será de até 3 (três) meses, contados a partir da aprovação da Etapa III prevista no cronograma apresentado Tabela 4 – Cronograma de Transição contendo os eventos, prazos e responsáveis. Este prazo poderá ser reduzido, havendo concordância entre CONTRATANTES e CONTRATADA.

12.3.3. O Sesi-SP e SENAI-SP emitirão um Termo de Conclusão do Período de Implantação, formalizando o encerramento deste período.

12.3.4. A CONTRATADA deverá adquirir conhecimento durante o Período de Início dos Serviços, atualizando e complementando a documentação existente do ambiente operacional SAP e preparando sua equipe e recursos para atender às necessidades do Sesi-SP e SENAI-SP.

12.3.5. Até o fim deste período, a CONTRATADA deverá elaborar e validar o Catálogo de Serviços a ser aprovado pelo Sesi-SP e SENAI-SP.

12.3.6. Durante o Período de Início de Serviços, o Sesi-SP e SENAI-SP fornecerá material referente aos procedimentos de utilização do software ITSM JIRA, apuração de indicadores, lista de exemplos orientadores para a classificação de criticidade dos chamados, dentre outros.

12.3.7. O Período de Início dos Serviços será considerado 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.

12.3.8. O não atingimento das metas estabelecidas durante o referido período de flexibilização mencionado acima ensejará a aplicação das glosas previstas neste memorial.

12.3.9. A não aplicação de ajustes/descontos de pagamentos não exime a CONTRATADA de cumprir com suas obrigações contratuais, de modo que continuam sendo aplicáveis as penalidades previstas.

12.3.10. Este período só será considerado para a primeira vigência do contrato, não sendo aplicável a eventuais prorrogações contratuais.

12.4. Período de Execução Regular

12.4.1. O Período de Execução Regular será iniciado imediatamente após o término do Período de Início dos Serviços.

12.4.2. Durante o Período de Execução Regular, será apurado o atendimento aos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e eventuais descumprimentos poderão resultar em ajustes de pagamento/descontos, conforme previsto.

12.4.3. Os profissionais que participarem do Período de Início de Serviços deverão ser alocados na equipe de prestação do serviço para o Período de Execução Regular.

12.4.4. 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.

12.4.5. Os serviços serão prestados pela CONTRATADA no Período de Execução Regular observando-se os Níveis Mínimos de Serviço e as demais exigências deste memorial descritivo, estando a CONTRATADA sujeita aos ajustes de pagamento/descontos cabíveis.

13. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1. Transição Inicial dos Serviços

13.1.1. A CONTRATADA se obriga a apresentar, em até 5 (cinco) dias corridos a partir da assinatura do Contrato, plano de transição inicial a ser executado em, no máximo, 3 (Três) meses (Etapa de Início dos Serviços) contados a partir da validação e aprovação da documentação fornecida pela CONTRATADA na Etapa III do cronograma apresentado mais abaixo.

13.1.2. Este plano tem por objetivo possibilitar à CONTRATADA:

- a) Conhecer a forma de uso de cada um dos componentes das soluções SAP das do Sesi-SP e Senai-SP;
- b) Conhecer as principais soluções desenvolvidas pelo Sesi-SP e Senai-SP que complementam as soluções standard SAP;
- c) Conhecer as integrações com outras soluções SAP e não SAP utilizadas pelo Sesi-SP e Senai-SP;
- d) Conhecer os processos de negócio atendidos pela solução SAP, Onsource DFE e Tax One do Sesi-SP e Senai-SP;
- e) Conhecer as metodologias e procedimentos de governança e segurança de informação vigentes utilizados pelo Sesi-SP e Senai-SP.

13.1.3. Abaixo, cronograma preliminar de eventos bem como seus respectivos prazos:

Tabela 5 – Cronograma de Transição contendo os eventos, prazos e responsáveis

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
II	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. Nessa oportunidade, a CONTRATADA deverá apresentar o Plano de transição inicial para início da prestação dos serviços para conhecimento e aprovação das CONTRATANTES. Currículos e Certificados – A CONTRATADA deverá fornecer os currículos e certificados dos profissionais alocados. Também deverá ser apresentado a devida comprovação de vínculo do profissional com a CONTRATADA.	Até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato.	CONTRATANTES e CONTRATADA
III	Avaliar e aprovar a documentação fornecida pela CONTRATADA na etapa II.	Até 05 (cinco) dias corridos após seu recebimento.	CONTRATANTES
IV	Execução da Etapa de Início dos Serviços – Conforme atividades previstas no item 12 e subitens.	O prazo para início dos serviços se dará imediatamente após a validação da etapa III.	CONTRATADA
V	Início de Operação Regular do Contrato – Conforme atividades previstas no item 12 e subitens.	Após conclusão da etapa de início de serviços (IV)	CONTRATADA
VI	Execução dos serviços com apuração dos Níveis Mínimos de Serviço	A partir do 1º mês após homologação da etapa de início dos serviços.	CONTRATADA
VII	Entrega do Relatório Mensal de Serviço, conforme item 14	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente	CONTRATADA

13.1.4. Para execução do plano de transição inicial, a CONTRATADA deverá disponibilizar a equipe,

prioritariamente de forma híbrida, no Sesi-SP e SENAI-SP, seguindo seu horário comercial. Havendo impossibilidade de realização do trabalho presencial, ou situação justificada, poderá ser adotado o trabalho remoto, sempre mediante aprovação prévia das CONTRATANTES.

13.1.5. À CONTRATADA cabe, durante e após findar este período, multiplicar os conhecimentos já repassados quantas vezes forem necessárias para capacitar eventuais novos colaboradores alocados para atender a este contrato.

13.1.6. Não caberá pagamento pelo serviço de execução do plano de transição inicial, visto ser uma obrigação da CONTRATADA a disponibilização de recursos suficientes para a absorção do conhecimento necessário à futura prestação de serviço.

13.1.7. A CONTRATADA somente poderá iniciar o plano de transição inicial dos serviços após a alocação de todos os profissionais necessários para execução dele.

13.2. Transição Final dos Serviços

13.2.1. A CONTRATADA deverá elaborar um plano de transição final, com todas as atividades e informações necessárias para a continuidade dos serviços que será entregue às CONTRATANTES 06 (seis) meses antes da expiração ou da finalização do Contrato.

13.2.2. 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 a participar do plano de transição final em conjunto com a empresa vencedora do processo de seleção subsequente, disponibilizando todas as informações pertinentes, históricos e procedimentos relativos à execução do contrato.

13.2.3. O Plano de transição final 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 ao Sesi-SP e SENAI-SP.

13.2.4. 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.

13.2.5. Os profissionais que participaram do Período de Execução Regular deverão ser alocados na equipe que executará a transição final dos serviços.

13.2.6. O plano será executado concomitantemente ao andamento da prestação dos serviços objeto deste contrato, sem prejudicar nenhum dos indicadores acompanhados para este contrato e sem a existência de pagamentos adicionais de qualquer natureza.

13.2.7. Cabe à CONTRATADA preservar a qualidade e prazo dos serviços prestados

concomitantemente à disponibilização de recursos para atuarem nesta transição.

13.2.8. A CONTRATADA deverá garantir a documentação atualizada de todos os processos, intervenções e serviços prestados durante o período do contrato, que devem estar devidamente registrados nas ferramentas de gestão documental e de conhecimento acordados com o Sesi-SP e SENAI-SP.

14. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DO Sesi-SP E SENAI-SP

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 do Sesi-SP e SENAI-SP.

14.4. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados pelo Sesi-SP e SENAI-SP.

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. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

15.1. A CONTRATADA obriga-se a fornecer mão de obra qualificada, em conformidade com os requisitos estabelecidos para a equipe de trabalho, bem como disponibilizar os equipamentos e softwares básicos necessários à execução dos serviços, observados os padrões estabelecidos pelo Sesi-SP e SENAI-SP, devidamente licenciados, incluindo, no mínimo, software de automação de escritório (Office) e sistema operacional (SO) para utilização pelos profissionais.

15.2. Os softwares especialistas necessários às atividades dos profissionais, quando aplicável, serão fornecidos pelo Sesi-SP e SENAI-SP, conforme a área de atuação.

15.3. A CONTRATADA deverá reportar ao representante das CONTRATANTES, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observadas no desenvolvimento dos serviços contratados, inclusive quando decorrentes de ações de técnicos das CONTRATANTES, de funcionários ou de terceiros.

15.4. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar às CONTRATANTES Relatórios Mensais de

operação e desempenho, na forma e prazos previstos no item 14.2.27, constituindo condição para aferição, aceite e pagamento, quando aplicável.

15.5. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de seleção e/ou contratação, comprovando-as sempre que solicitado pelas CONTRATANTES.

15.6. A CONTRATADA deverá submeter-se, dentro do escopo e das cláusulas pactuadas, às determinações das CONTRATANTES, bem como obedecer às instruções, normas, procedimentos e diretrizes aplicáveis à adequada execução do Contrato e destas Especificações Técnicas.

15.7. A CONTRATADA deverá manter seus profissionais tecnologicamente atualizados, promovendo treinamentos e participações em eventos de caráter técnico que permitam a prestação dos serviços em regime de excelência.

15.8. A CONTRATADA assume 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 ocorrido nas dependências das CONTRATANTES.

15.9. A CONTRATADA responsabiliza-se pelo cumprimento das exigências legais aplicáveis às jornadas de trabalho e pela observância integral da legislação trabalhista e correlata aplicável aos seus profissionais.

15.10. A CONTRATADA assume inteira responsabilidade por todos os encargos, tributos, contribuições, obrigações fiscais, previdenciárias, trabalhistas e demais despesas relativas aos seus empregados e à execução dos serviços, incluindo salários, seguros, taxas, impostos, indenizações, vale-refeição, vale-transporte e outras que venham a ser exigidas, obrigando-se a adimpli-las na época própria, podendo as CONTRATANTES exigirem comprovação de regularidade a qualquer tempo.

15.11. A CONTRATADA deverá manter seus profissionais informados quanto às normas disciplinares e de segurança das CONTRATANTES, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto ao porte de identificação, utilização dos acessos indicados e regras de utilização e segurança das instalações.

15.12. A CONTRATADA deverá observar rigorosamente as regras de segurança da informação e de acesso remoto aos ambientes das CONTRATANTES, conforme políticas e normas estabelecidas entre as partes, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações acessadas.

15.13. A CONTRATADA obriga-se a manter sigilo e confidencialidade sobre dados, documentos, especificações técnicas ou comerciais, informações e quaisquer elementos a que tiver acesso em razão do Contrato, bem como sobre a execução e resultados obtidos, inclusive após o término da vigência, sendo vedada sua cessão, cópia, reprodução, publicação, divulgação ou disponibilização, direta ou indireta, a terceiros, salvo autorização expressa das CONTRATANTES. O acesso às informações das CONTRATANTES deverá ser permitido somente a profissionais expressamente designados para execução dos serviços e que tenham assinado o respectivo Termo de Confidencialidade.

15.14. Toda informação produzida, acessada, recebida, mantida, manipulada ou gerada no âmbito da execução contratual é de propriedade exclusiva das CONTRATANTES e deverá ser considerada e tratada como sigilosa, salvo manifestação contrária e expressa das CONTRATANTES.

15.15. Na hipótese de impedimentos, afastamentos ou necessidade de substituição de profissionais, a CONTRATADA deverá promover substituição imediata por profissional de experiência e habilitação compatíveis, inclusive quando solicitado pelas CONTRATANTES em razão de conduta ética ou profissional incompatível, em prazos que não impliquem prejuízos ao desenvolvimento normal dos serviços.

15.16. A CONTRATADA deverá apresentar, quando solicitado, comprovação de licença de uso, certificação de posse e/ou regularidade de todos os equipamentos e softwares de sua propriedade empregados na execução dos serviços, não cabendo às CONTRATANTES quaisquer ônus decorrentes do uso indevido.

15.17. A CONTRATADA deverá, com base nas informações observadas durante a execução dos serviços, identificar problemas relevantes e sugerir melhorias para apreciação das CONTRATANTES, visando minimizar ocorrências e promover o aperfeiçoamento contínuo, por meio de ações preventivas e informativas.

15.18. A CONTRATADA responsabiliza-se por danos e prejuízos financeiros, materiais, operacionais ou de imagem causados às CONTRATANTES ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução dos serviços, não sendo excluída ou reduzida tal responsabilidade pela fiscalização ou acompanhamento das CONTRATANTES.

15.19. Ao término da vigência contratual ou no desligamento de profissionais, a CONTRATADA deverá devolver os recursos disponibilizados pelas CONTRATANTES, revogar perfis de acesso, eliminar caixas postais e adotar as demais providências aplicáveis de encerramento e desmobilização, conforme orientações das CONTRATANTES.

15.20. Ao final da vigência do Contrato, a CONTRATADA deverá descartar, de forma definitiva e irreversível, toda informação das CONTRATANTES gerada, mantida, recebida, manipulada ou produzida durante a execução contratual que esteja sob sua custódia, salvo quando houver determinação diversa expressa das CONTRATANTES.

15.21. Durante a prestação de serviços nas dependências das CONTRATANTES, os acessos à Internet eventualmente necessários, quando devidamente justificados e autorizados, deverão ocorrer exclusivamente por meio da infraestrutura de TI das CONTRATANTES, observadas as políticas de acesso e limitados ao estritamente necessário ao desempenho das atividades previstas no Contrato.

15.22. A CONTRATADA deverá emitir Relatórios Mensais para aferição e avaliação dos serviços, observando-se o disposto a seguir:

15.22.1. A CONTRATADA deverá formatar, ajustar e fornecer, periodicamente ou pontualmente, os relatórios acerca da operação da Central de Sustentação, definidos entre a CONTRATADA e as CONTRATANTES, contendo, no mínimo, dados do mês anterior e as seguintes informações:

- a) Resumo da operação do período e visualização de período acumulado, conforme prazo previamente ajustado;
- b) Total de atendimentos concluídos e não concluídos, percentuais médios e status segundo ANS/SLA;
- c) Quantidades e percentuais de incidentes e requisições, conforme status;
- d) Agrupamento de demandas por períodos críticos;
- e) Tempo médio para resolução;
- f) Demandas reincidentes (usuário, módulo, processo etc.);
- g) Identificação de ANS/SLA não cumpridos;
- h) Justificativas para não atendimento;
- i) Chamados direcionados aos fabricantes da solução SAP;
- j) Incidentes identificados como problema e análise de causa raiz;
- k) Status de projetos e melhorias evolutivas;
- l) Plano de ação para correção de acordos não atendidos.

15.22.2. Os relatórios mensais deverão ser apresentados até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente, constituindo condição essencial para o respectivo pagamento, quando aplicável. As CONTRATANTES terão o prazo de 5 (cinco) dias úteis para manifestação, podendo aplicar glosas decorrentes de ajustes necessários.

15.22.3. Deverão constar do relatório, entre outras informações, as Ordens de Serviço executadas, com detalhamento de descrição, custos, status, indicadores, metas, datas de abertura, início e conclusão, prazos, resumo das ações, responsáveis e escalamentos.

15.22.4. Homologado o relatório, a CONTRATADA receberá formalmente o aceite e estará apta a encaminhar a documentação de cobrança. Havendo necessidade de ajustes, as disfunções serão comunicadas para correção, repetindo-se o ciclo de prazos para liberação do pagamento.

15.23. A CONTRATADA deverá comunicar a imposição de penalidade que acarrete impedimento de contratar com o SESI-SP e SENAI-SP.

15.24. A CONTRATADA deverá permitir vistorias e acompanhamento da execução do objeto pelo Gestor do Contrato e equipe técnica das CONTRATANTES.

15.25. É vedada a participação, direta ou indireta, de empregado ou dirigente da CONTRATANTE na execução do objeto do Contrato, bem como a contratação e alocação de familiares, na forma da legislação aplicável.

15.26. A CONTRATADA deverá observar o Código de Conduta Ética do SESI-SP e SENAI-SP, disponível em <https://transparencia.sesisp.org.br> ou <https://transparencia.sp.senai.br>.

15.27. A CONTRATADA deverá adotar boas práticas de sustentabilidade ambiental e otimização de recursos na execução dos serviços.

15.28. A CONTRATADA garante que o objeto do Contrato não infringe direitos autorais, patentes, registros, marcas, know-how ou segredos comerciais, responsabilizando-se por prejuízos, custas e

despesas decorrentes de medidas judiciais ou administrativas iniciadas contra as CONTRATANTES.

15.29. A CONTRATADA obriga-se a garantir a autenticidade das licenças de software utilizadas, respondendo civil e criminalmente por violações.

15.30. A CONTRATADA deverá cumprir, durante a execução do Contrato, as leis federais, estaduais e municipais vigentes e as que entrarem em vigor, sendo responsável por infrações cometidas, podendo as CONTRATANTES descontarem de créditos da CONTRATADAS valores pagos por imposição legal.

15.31. A CONTRATADA deverá manter atualizados seus dados de endereço, telefone e e-mail junto às CONTRATANTES durante toda a vigência do Contrato.

15.32. A CONTRATADA deverá assinar, por seu representante legal, juntamente com o Contrato, o Termo de Confidencialidade de Representante Legal (Anexo ao Contrato).

15.33. A CONTRATADA cederá e transferirá às CONTRATANTES, em caráter definitivo, os direitos autorais, patrimoniais e de propriedade intelectual dos programas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência do Contrato, compreendendo estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, códigos-fonte, páginas e documentação em qualquer meio.

15.34. A CONTRATADA deverá cumprir e obedecer às diretrizes da Política Corporativa de Segurança da Informação estabelecidas pelas CONTRATANTES.

15.35. A CONTRATADA deverá indicar a norma coletiva de trabalho aplicável à sua equipe de profissionais.

15.36. A CONTRATADA deverá manter qualificações (certificações/autorizações), suas e de seus profissionais, requeridas pela SAP, quando necessárias para execução de configurações e parametrizações em produtos que exijam tais qualificações.

15.37. A CONTRATADA deverá permitir ao Banco Central do Brasil acesso a termos firmados, documentos e informações atinentes aos serviços prestados, bem como às suas dependências, quando aplicável, nos termos do § 1º do artigo 33 da Resolução CMN nº 4.557/2017.

16. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS E PREVIDENCIÁRIAS DA CONTRATADA

16.1. A CONTRATADA deverá cumprir todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos profissionais designados para a prestação de serviço, observando, especialmente, as seguintes obrigações:

- a) pagar os salários e demais verbas passadas diretamente ao trabalhador, por depósito na conta bancária do empregado aberta pela CONTRATADA para esse fim, em estabelecimento de crédito próximo ao local de trabalho, no prazo estabelecido pelo Gestor do Contrato;
- b) observar as obrigações previstas na convenção, acordo coletivo, acórdão normativo ou na legislação incidente aplicável à categoria profissional do empregado, inclusive no que diz respeito a pisos salariais;

- c) cumprir as obrigações trabalhistas de acordo com os valores e especificações indicados na planilha de custos e formação de preços contida na Proposta, sempre respeitados os mínimos previstos na norma coletiva aplicável;
- d) atender a legislação relativa à segurança e à medicina do trabalho, e em particular as Normas Regulamentadoras (NR) expedidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego; e
- e) pagar antecipadamente, em parcela única mensal, os insumos referentes a vale-transporte e auxílio-alimentação.

16.2. Devem ser mantidos e atualizados pela CONTRATADA, bem como exibidos por meio de cópias, sempre que solicitadas pelas CONTRATANTES, os registros, anotações e documentos que comprovem o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, tais como:

- a) o contrato de trabalho, o regulamento interno da empresa, se houver, o acordo ou a convenção coletiva de trabalho, ou ainda, o acórdão normativo, se for o caso, relativos à categoria profissional do empregado;
- b) o registro do empregado e Carteira de Trabalho e Previdência Social;
- c) o Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização das avaliações médicas (admissional, periódica, demissional e, se for o caso, de retorno ao trabalho e de mudança de função) e exames complementares determinados pelo médico do trabalho;
- d) documento comprobatório do cadastramento do trabalhador no regime do PIS/PASEP;
- e) documento comprobatório do pagamento das contribuições previdenciárias dos empregados e do empregador;
- f) cartão, ficha ou livro de ponto assinado pelo empregado, ou documento comprobatório do registro eletrônico de ponto, nos quais constem as horas trabalhadas normais e extraordinárias, se for o caso;
- g) recibo de concessão de aviso de férias, a ser dado 30 (trinta) dias antes do respectivo gozo;
- h) documento comprobatório de depósito bancário na conta do trabalhador referente ao pagamento dos salários mensais e adicionais aplicáveis, férias acrescidas do terço constitucional e décimo terceiro salário (primeira e segunda parcelas);
- i) documento comprobatório de pagamento do salário-família, caso devido, por depósito bancário na conta do trabalhador;
- j) documento comprobatório de opção e fornecimento de vale-transporte, quando for o caso;
- k) documento comprobatório de fornecimento de auxílio-alimentação;
- l) documento comprobatório de recolhimento das contribuições devidas aos sindicatos;
- m) documento comprobatório de entrega e do conteúdo da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS);
- n) documento que ateste o recebimento de equipamentos de proteção individual ou coletiva, se o serviço assim o exigir;
- o) documento comprobatório do recolhimento dos valores devidos ao FGTS nas respectivas contas vinculadas do empregado;
- p) documento comprobatório da entrega e do conteúdo do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED); e
- q) em caso de demissão ou rescisão de contrato de trabalho, os seguintes documentos:
- r) termos que cuidem da demissão ou rescisão do contrato, sua respectiva homologação e quitação de verbas rescisórias, na forma da legislação;

- s) documento comprobatório da concessão de aviso prévio pelo empregador ou pelo empregado;
- t) documento comprobatório da entrega dos documentos necessários à obtenção de seguro-desemprego pelo empregado, nas hipóteses em que o mesmo faça jus ao benefício;
- u) guia de recolhimento do FGTS e das contribuições sociais devidas;
- v) Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização do exame médico demissional.

15.6. Fica estabelecido que a CONTRATADA é considerada, para todos os fins e efeitos jurídicos, como único e exclusivo empregador dos profissionais alocados na prestação de serviço, sendo o responsável pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, cabendo-lhe reembolsar as CONTRATANTES ou suas subsidiárias de todas as despesas que estes tiverem, inclusive custas, emolumentos e honorários advocatícios, resultantes de sua condenação judicial a honrar obrigações trabalhistas ou previdenciárias, ou ainda a pagar indenizações decorrentes das relações de trabalho.

17. Prazo/Vigência/Reajuste/Denúncia

17.1. O futuro contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado através da elaboração do competente Termo Aditivo, até o limite máximo de 10 (dez) anos, observadas as demais condições previstas nos artigos 34, II e 38 do RCA do Sesi e Senai.

17.2. A critério das partes, após o 12º mês de vigência contratual, havendo prorrogação do contrato, poderá ser aplicado o reajustamento de preço anual com base no índice IPCA/IBGE acumulado nos últimos 12 meses, relativo ao mês anterior (11º mês), ou, mediante concordância entre as partes, referente ao segundo mês anterior ao 12º (10º mês), ou ainda, por outro índice que venha a substituí-los, caso haja a extinção de um deles.

17.3. Qualquer uma das partes poderá denunciar o futuro contrato antecipadamente, desde que comunique sua intenção com no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência.

17.4. Fica vedada a subcontratação, cessão ou transferência, total ou parcialmente, o objeto deste ajuste sob pena de rescisão contratual.

x – x – x

Anexos:

- I - HISTÓRICO DE CHAMADOS ERP/SAP
- II - PLATAFORMA TECNOLÓGICA DO AMBIENTE ERP/SAP
- III - INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS LEGADOS
- IV – REQUISITOS GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
- V – MÉTRICAS PARA ATENDIMENTO A DEMANDAS

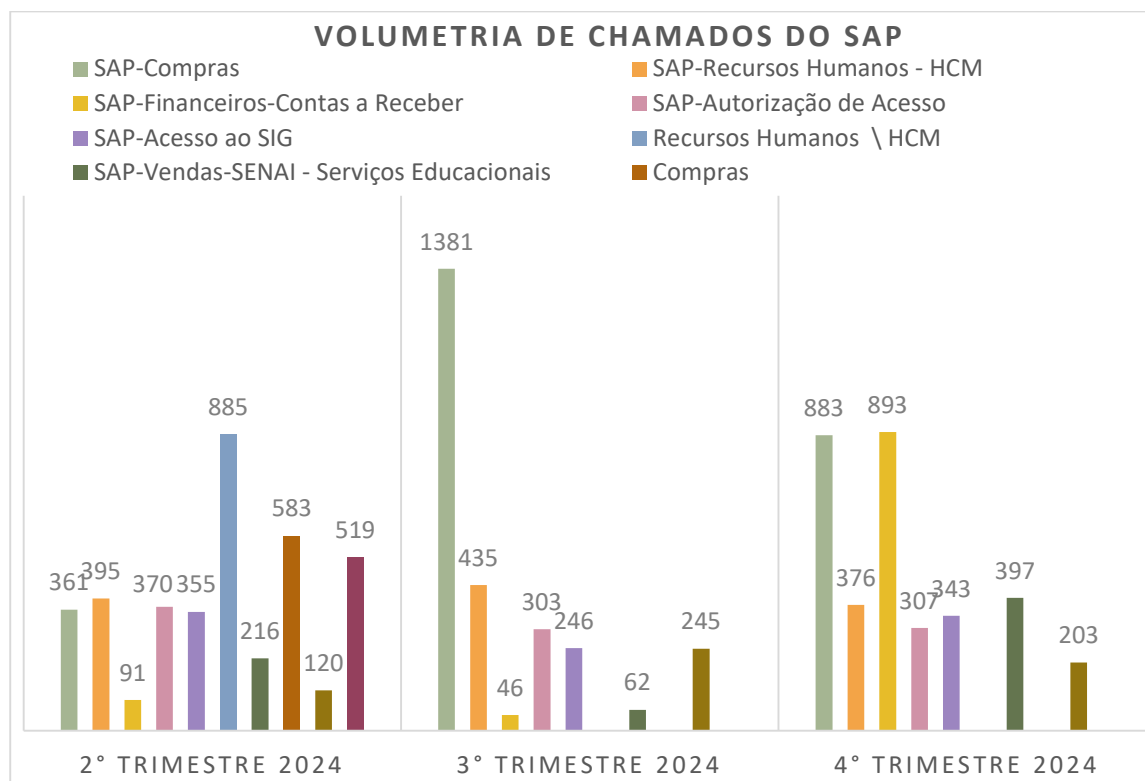
Anexo I

HISTÓRICO DE CHAMADOS ERP/SAP

Este anexo visa disponibilizar informações relacionadas à volumetria histórica de chamados bem como outros dados quantitativos relevantes.

Número de usuários transacionais	+2.000
Número de usuários consulta a portais	20.000
Número de usuários BI/BW	300

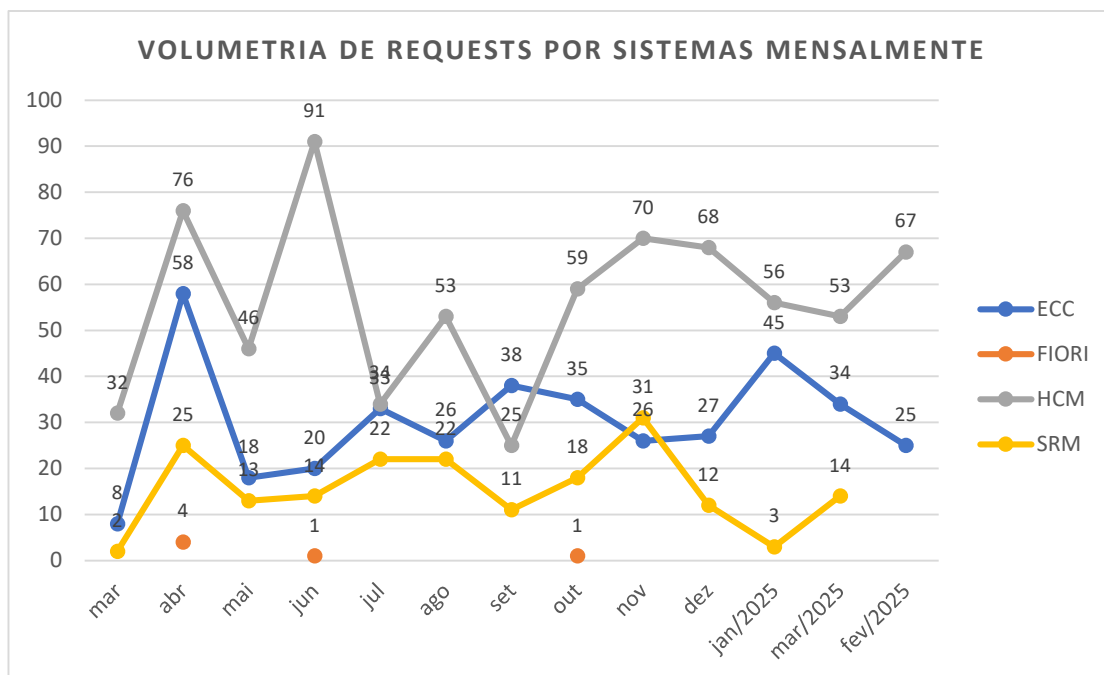
Abaixo, detalhamento dos chamados abertos em 2024 e atendidos entre N2 e N3, divididos em três trimestres, com a categorização das requisições por tipo: solicitações de serviço, incidentes e mudanças (transporte de requests). Os sistemas analisados abrangem áreas como Compras, Recursos Humanos (HCM), Contas a Receber (Financeiro), Serviços Educacionais (SENAI), SIG (Acesso) e Autorização de Acessos.



Os números, ao longo dos trimestres, evidenciam comportamento sazonal e demandas específicas para cada sistema. O SAP-Compras e o SAP-Recursos Humanos HCM mostraram volumes expressivos e tendências de aumento ao longo dos meses, enquanto áreas como SAP-Financeiros Contas a Receber e SAP-Mastersaf DF-e mantiveram demandas pontuais. Essa análise reforça a necessidade de monitorar cuidadosamente as áreas de maior volumetria, como Compras e Recursos Humanos, priorizando ajustes operacionais e ampliações nos recursos quando necessário. As integrações também devem ser continuamente avaliadas para manter o desempenho e minimizar incidentes recorrentes.

Volumetria de Chamados de Transport Requests por Sistema

O gráfico apresenta a volumetria de requests no sistema SAP, que representa a quantidade de mudanças realizadas através de transportes de requests dos principais módulos analisados incluem: ECC (SAP ERP Central Component), SRM (Supplier Relationship Management), FIORI (interface e aplicações Web para SAP) e HCM (Human Capital Management).



PLATAFORMA TECNOLÓGICA DO AMBIENTE ERP/SAP

As informações gerais sobre o ambiente tecnológico, no qual a solução Integrada da SAP se encontra atualmente instalado no Sesi-SP e Senai-SP estão apresentadas a seguir.

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 de acordo com o escopo dos serviços apresentados neste memorial, durante a vigência contratual.

Desta forma, as informações listadas não são definitivas e servem como referência para orientar e subsidiar o entendimento da arquitetura e ambiente atual.

O ambiente computacional do cliente com as suas principais tecnologias, sistemas e ferramentas de apoio são apresentadas na tabela abaixo, que demonstra de forma resumida e não restrita o ambiente computacional das CONTRATANTES em processo de disponibilização ou já em uso pelo usuário da solução SAP. As informações apresentadas podem sofrer alterações, com a inclusão ou exclusão de novos itens a serem observados durante a prestação dos serviços pela CONTRATADA:

1. Ambiente computacional estações de trabalho:

- a) Sistema Operacional: Microsoft Windows 11 ou superior;
- b) Navegador Cliente: Microsoft Edge 138, Google Chrome 138 e Mozilla Firefox 141;
- c) Suíte de Escritório: Microsoft Office 365;
- d) Serviço de Diretório: Microsoft Active Directory;
- e) Comunicação Corporativa: MS Exchange Online;
- f) Gerenciamento de Projetos: MS Project 365 – EPM e Online;
- g) Características da estação de trabalho: Processador I5, 16GB RAM, SSD 512GB.

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;

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	Sistema Operacional	Sandbox	Desenvolvimento	Homologação	Produção
SAP ECC (ERP Central Component)	Red Hat Enterprise Linux 7.9	1	1	1	2
NFE (Nota Fiscal Eletrônica)	Red Hat Enterprise Linux 7.9	1	1	1	2
PI/PO (Process Integration)	Red Hat Enterprise Linux 7.9	0	1	1	2
SOLMAN de Projeto (Solution Manager)	Red Hat Enterprise Linux 6.10	0	1	0	2
SOLMAN (Solution Manager ITSM)	Red Hat Enterprise Linux 7.9	0	1	0	1
SAPROUTER	Red Hat Enterprise Linux 7.9	0	0	0	1
DMS (Document Management Systems)	Windows Server 2012 R2	0	1	1	1

BI/BPC (Business Planning and Consolidation)	Red Hat Enterprise Linux 7.9	1	1	1	1
POWER DESIGNER	Windows Server 2012 R2	0	0	0	1
HCM (Human Capital Management)	Red Hat Enterprise Linux 7.9	1	1	1	2
HCM PORTAL (Human Capital Management Portal)	Red Hat Enterprise Linux 7.9	0	1	1	4
SRM (Supplier Relationship Management)	Red Hat Enterprise Linux 7.9	1	1	1	2
FIORI (User Experience for SAP Applications)	Red Hat Enterprise Linux 7.9	1	1	1	1
IDM + SSO (Identity Management and Single Sign-on)	Red Hat Enterprise Linux 6.10	0	1	1	2
GRC AC (Governance, Risk and Compliance)	Red Hat Enterprise Linux 7.9	0	1	1	1
CLM (Sourcing Contract Lifecycle Management)	Red Hat Enterprise Linux 7.9	1	1	1	1
IDM - DB (Identity Management Database)	Windows Server 2016 Datacenter	0	1	1	1
BO (Business Objects)	Red Hat Enterprise Linux 7.9	0	1	1	1
BI-JAVA (Business Intelligence)	Red Hat Enterprise Linux 7.9	0	1	1	1
MDM (Master Data Management)	Windows Server 2012 R2	0	1	1	1
TREX (Search Engine)	Windows Server 2012 R2	0	1	1	1
WebDispatcher (Saprouter)	Red Hat Enterprise Linux 7.9	0	0	0	1
Mastersaf DW (fiscal e tributário)	Windows Server 2012 R2	0	1	1	1
Mastersaf DFE (documentos fiscais eletrônicos)	Windows Server 2012 R2	0	1	1	4
ARIUS (PDV)	Ubuntu 16.04.7 LTS	0	1	1	1
SAP WPB (Workforce Performance Builder)	Windows Server 2012 R2	0	0	0	1
SAP Print (printer spool system)	Windows Server 2012 R2	0	0	0	1
WebDispatcher Solman 7.2	Red Hat Enterprise Linux 7.9	0	0	0	1
WebDispatcher Process Integration	Red Hat Enterprise Linux 7.9	0	0	0	1
WebDispatcher HCM	Red Hat Enterprise Linux 7.9	0	0	0	1
WebDispatcher IDM	Red Hat Enterprise Linux 6.10	0	0	0	1
Webdispatcher Externo	Red Hat Enterprise Linux 7.9	0	0	0	2
Monitoring Solman 7.2	Red Hat Enterprise Linux 7.9	0	0	0	1

A Tabela a seguir 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 banco de dados:

Componente/Ambiente	Banco de Dados	Sandbox	Desenvolvimento	Homologação	Produção
SAP ECC (ERP Central Component)	SAP HANA 2.0 SP4	1	1	1	1
NFE (Nota Fiscal Eletrônica)	SAP HANA 2.0 SP4	1	1	1	1
PI/PO (Process Integration)	SAP HANA 2.0 SP4	0	1	1	1
SOLMAN de Projeto (Solution Manager)	SAP ASE 15.7.0.136 Linux on x86_64	0	1	0	1
SOLMAN (Solution Manager ITSM)	SAP HANA 2.0 SP03	0	1	0	1

DMS (Document Management Systems)	MAXDB 7.9 SP 8	0	1	1	1
BI/BPC (Business Planning and Consolidation)	SAP HANA 2.0 SP4	1	1	1	1
POWER DESIGNER	SQL Anywhere	0	0	0	1
HCM (Human Capital Management)	SAP HANA 2.0 SP4	1	1	1	1
HCM PORTAL (Human Capital Management Portal)	SAP HANA 2.0 SP5	0	1	1	1
SRM (Supplier Relationship Management)	SAP HANA 2.0 SP4	1	1	1	1
FIORI (User Experience for SAP Applications)	SAP HANA 2.0 SP4	1	1	1	1
IDM + SSO (Identity Management and Single Sign-on)	SAP ASE 16.2.0.4 Linux on x86_64	0	1	1	1
GRC AC (Governance, Risk and Compliance)	SAP HANA 2.0 SP4	0	1	1	1
CLM (Sourcing Contract Lifecycle Management)	Oracle Database 12c	1	1	2	2
IDM - DB (Identity Management Database)	Microsoft SQL Server 2016 (SP2)	0	1	1	1
BO (Business Objects)	SAP HANA 2.0 SP4	0	1	1	1
BI-JAVA (Business Intelligence)	SAP HANA 2.0 SP4	0	1	1	1
MDM (Master Data Management)	Oracle Database 12c	0	1	2	2
Mastersaf DW (fiscal e tributário)	Oracle Database 12c	0	1	2	2
Mastersaf DFE (documentos fiscais eletrônicos)	Oracle Database 12c	0	1	2	2
SAP WPB (Workforce Performance Builder)	Microsoft SQL Server 2016 (RTM)	0	0	0	1

A tabela abaixo apresenta a versão atual dos principais componentes instalados da solução SAP nas CONTRATANTES no momento da publicação do presente Chamamento Público:

Componente	Versões	SAP_BASIS	SAP_ABAP
SAP ECC (ERP Central Component)	SAP ERP 6.07	SPS28	SPS28
NFE (Nota Fiscal Eletrônica)	SAP NFE 10.0	SPS14	SPS14
PI/PO (Process Integration)	SAP Process Integration 7.5	SPS25	SPS25
SOLMAN de Projeto (Solution Manager)	SAP Solution Manager 7.1	SPS17	SPS17
SOLMAN (Solution Manager ITSM)	SAP Solution Manager 7.2	SPS19	SPS19
BI/BPC (Business Planning and Consolidation)	SAP BI - BPC 10.1	SPS14	SPS14
HCM (Human Capital Management)	SAP ERP 6.07	SPS20	SPS20
HCM PORTAL (Human Capital Management Portal)	SAP EP 7.4 HCM PORTAL	SPS14	SPS14
SRM (Supplier Relationship Management)	SAP Supplier Relationship Management 7.0	SPS13	SPS13

FIORI (User Experience for SAP Applications)	SAP FIORI 1.0	SPS14	SPS14
IDM + SSO (Identity Management and Single Sign-on)	SAP EP 7.4 (IDM 8.0) + (SSO 3.0)	SPS14	SPS14
GRC AC (Governance, Risk and Compliance)	SAP GRC AC	SPS14	SPS14
CLM (Sourcing Contract Lifecycle Management)	SAP EP 7.31 (SAP Sourcing 10.0)	SPS17	SPS17
BO (Business Objects)	SAP BO 4.2	SP5	SP5
BI-JAVA (Business Intelligence)	SAP BI-Java	SPS14	SPS14
SAP WPB (Workforce Performance Builder)	SAP WPB	N/A	N/A
SAP Print (printer spool system)	SAP Print	N/A	N/A
WebDispatcher Solman 7.2	WebDispatcher Solman 7.2	N/A	N/A
WebDispatcher Process Integration	WebDispatcher Process Integration	N/A	N/A
WebDispatcher HCM	WebDispatcher HCM	N/A	N/A
WebDispatcher IDM	WebDispatcher IDM	N/A	N/A

Na lista abaixo estão os módulos e submódulos atualmente em produção no ambiente ERP/SAP das CONTRATANTES:

- SAP Financials FI (GL, AA, AP, AR, FM, TV e TR),
- SAP Materials Management MM,
- SAP Controlling CO,
- SAP Supplier Relationship Management SRM,
- SAP Sales and Distribution SD,
- SAP Contract Lifecycle Management CLM,
- SAP Business Planning and Consolidation BPC,
- SAP Business Partner BP,
- SAP Process Integration PI,
- SAP Nota Fiscal Eletrônica GRC-NF-e,
- SAP ABAP/WebDympro,
- SAP Human Capital Management HCM (OM, PA, PB, PCP, PD, PT, PY, EHS e ER),
- SAP Project Management PS,
- SAP Plant Management PM,
- SAP Quality Management QM,
- SAP Production Planning PP,
- SAP Funds Management FM,
- SAP Business Intelligence BI,
- SAP Business Warehouse BW,
- SAP Business Object BO,
- SAP Lumira,
- SAP Business Workflow WF,
- SAP Document Management System DMS,
- SAP TREX,
- SAP BASIS,
- SAP Identity Management IDM,
- SAP Access Control GRC-AC,

- SAP Single Sign on GRC-SSO,
- SAP Netweaver,
- SAP Fiori,
- SAP Solution Manager Solman (SD, TM, ITSM, PM, CRM, CCM, SAM e RCA),
- SAP Workforce Performance Builder WPB,
- Solução Mastersaf DW e TaxOne,
- Solução Mastersaf DFE.

Na tabela abaixo estão indicadas as quantidades de transações/programas customizados “Z” em produção:

ECC	HCM	SRM
570	993	64

Na tabela abaixo estão listados todos os componentes de software e o quantitativo de licenças por usuário, de propriedade e em uso pelas CONTRATANTES:

Licenças por usuários	PN	Quantidade
SAP Developer User	7003013	5
SAP Professional User	7003012	2.031
SAP Employee User	7003016	19.000
SAP Extended Procurement	7011638	270
SAP Extended Procurement, PS a.Regul Industr Ext	7017551	270
SAP Business Objects BI Suite (User)	7017688	725
SAP Bus Plan&Cons ver f SAP NW, prof Ed	7017727	15
SAP Bus Plan&Cons ver f SAP NW, std Ed	7017728	710
SAP Process Orchestration	7015920	2
SAP Single Sign-on	7017299	420
SAP Access Control	7018256	210
SAP PowerDesigner Enterprise Architect	7017652	5
SAP Contract Lifecycle Mgmt (SAP CLM)	7009525	8
SAP WPB Manager	7018548	35
SAP WPB Navigator	7018549	21.000
SAP WPB Desktop Edition	7018550	21.000
SAP Applications	SAP APLICATIONS	1
SAP ERP Foundations Starter	ERP PACKAGE	1
ERP Component for ERP Package	7003233	1
SAP NetWeaver Folders Mgmt	7009519	6.000
SAP Payroll Processing (blocos de 500 funcionários)	7017373	42
SAP E-Recruiting (blocos de 500 funcionários)	7017374	42
SAP Enterprise Learning Environment (blocos de 500 funcionários)	7003485	28

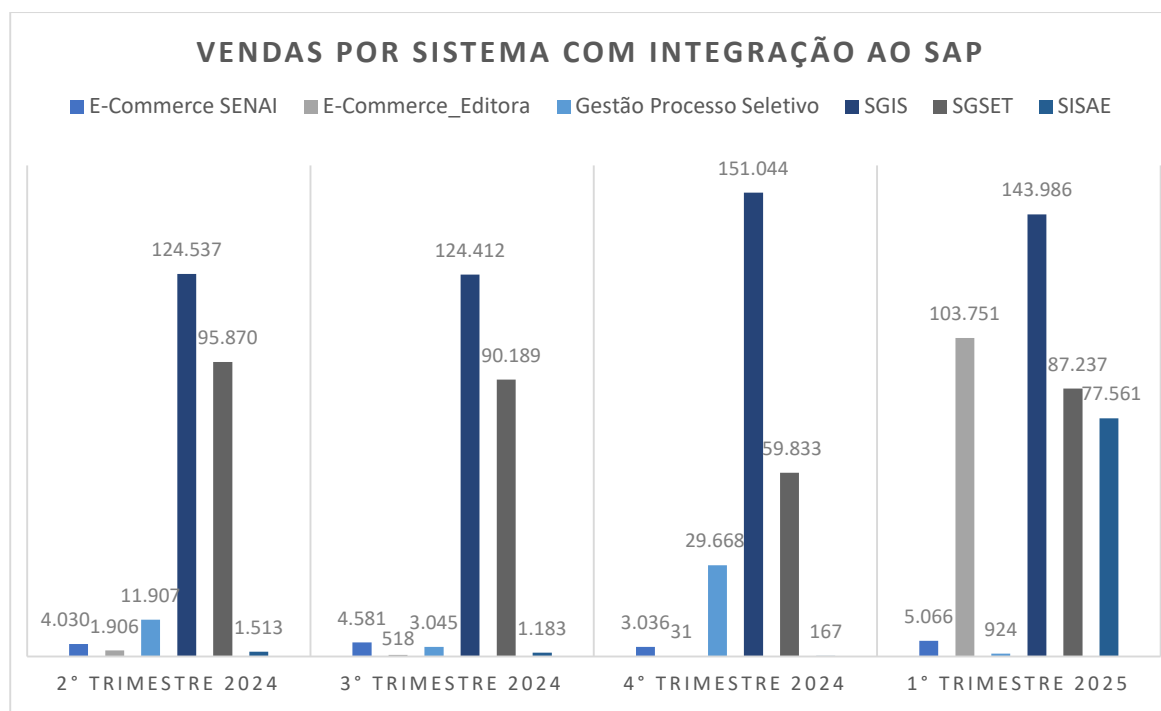
SAP Treasury and Risk Management, Treasury Oper	7016967	4
SAP Environment, Health and Safety (EHS) Management (blocos de 100 funcionários)	7017270	210
SAP Elective Inv f. Brazil (NFE-Inbound)	7017586	520
SAP Elective Inv f. Brazil (NFE-Outbound)	7017587	48
SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	7018066	2
S/4 Enterprise Mgmt for Functional Use	7018654	1
S/4 Enterprise Mgmt for Productivity Use	7018653	1

INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS LEGADOS

No contexto de integração com sistemas legados, ou sistemas desenvolvidos internamente, há 52 aplicações que têm acesso a dados corporativos com integração no SAP. Dentre essas aplicações, 20 são dedicadas ao ambiente corporativo. As demais 32 soluções foram desenvolvidas internamente e distribuídas 16 para o Sesi e outras 16 para o Senai.



A seguir o volume de vendas dos seis principais sistemas no período de 1 ano:



REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**1. Requisitos de Segurança da Informação**

1.1. As disposições abaixo são aplicáveis a qualquer objeto de contratação, onde são fornecidos serviços, sistemas, plataformas de trabalho ou qualquer outro objeto que faça uso ou seja viabilizado através de meios tecnológicos e/ou computacionais.

1.2. A aplicação dos itens deve ser avaliada diante do contexto de fornecimento e requisitos do objeto descrito na minuta de edital, descartando-se requisitos deste que não sejam pertinentes ou associados ao objeto hora contratado.

1.3. Motivada pela evolução das ameaças e riscos à Segurança da informação e Privacidade, a CONTRATANTE poderá apresentar novos requisitos de segurança durante o fornecimento do objeto contratado ou serviço prestado, trazendo a razoabilidade como fundamento para esta adequação.

1.4. Segurança na camada da aplicação

1.4.1. A plataforma deverá conter Termo de Uso de Usuário Final, contendo as informações sobre os serviços prestados, condições de uso, privacidade, coleta e processamento de dados pessoais e sensíveis, refletindo diretrizes definidas pelo Sesi-SP e Senai-SP.

1.4.2. O sistema deverá possuir processo de exclusão dos dados (pessoais ou sensíveis) coletados a pedido do cliente e em alinhamento com regras estabelecidas pelo Sesi-SP e Senai-SP. Ressalvo nos casos que a lei exige a guarda obrigatória.

1.4.3. A arquitetura de sistema deverá ser concebida ao menos em duas camadas, separando a camada de dados da camada de front-end. A camada de front-end é entregue de modo que o usuário não consiga identificar qual linguagem o sistema foi desenvolvido.

1.4.4. Deverá ser feita sanitização de entrada de dados em todos os campos. O código deverá ser escrito conforme melhores práticas da OWASP (Open Web Application Security Project).

1.4.5. A aplicação deverá registrar informações sobre quem se conectou na aplicação, bem como quem fez o que e quando. Os registros deverão ser armazenados por 6 meses. Quem (Credencial e IP), quando (dia/hora/minutos padrão UTC), o que foi acessado (sistema/banco/tabela/registo) e o tipo de transação (remoção/modificação/leitura)."

1.4.6. A aplicação deverá possibilitar a implantação de políticas de senha, conforme seguem:

- a) Após 5 (cinco) tentativas inválidas de autenticação nos sistemas, o perfil deve ser bloqueado.
- b) reutilização de senhas obedecerá ao ciclo mínimo de 2(duas) trocas, ou seja, as últimas duas senhas não poderão ser reutilizadas.
- c) As senhas deverão ter no mínimo 8 dígitos.
- d) Na criação ou troca de senhas, devem ser adotadas senhas fortes.
- e) A aplicação deverá possuir mecanismo de duplo fator e autenticação, compatível com o Office 365.

1.4.7. O sistema deverá possuir a capacidade de enviar e-mail "SMTP Relay", contemplando mecanismo de autenticação.

1.4.8. Os sistemas deverão funcionar sem a necessidade do parent path habilitado.

1.4.9. O sistema não deverá possuir "Maintenance Hook".

1.5. Requisitos gerais de Segurança da Informação para Provedor de Nuvem

1.5.1. Caso a solução seja hospedada em provedores de nuvem, os envolvidos deverão no mínimo, possuir as certificações de conformidade com as seguintes normas:

- a) ISO 27.017 - Código de prática para controles de segurança da informação com base ABNT NBR ISO/IEC 27.002 para serviços em nuvem.
- b) ISO 27.018 - Código de prática para proteção de informações de identificação pessoal (PII) em nuvens públicas que atuam como processadores de PII.

1.6. Hospedagem das aplicações em Nuvem ou Datacenter

1.6.1. O provedor de Nuvem ou Datacenter não deverá hospedar dados em países cujo acesso aos mesmos pode ser feito pelo governo local sem a necessidade de autorização do proprietário ou mandado judicial.

1.6.2. No contrato de prestação de serviços não poderá conter uma cláusula apontando o provedor de Nuvem ou Datacenter como dono da informação.

1.6.3. Somente poderão ser contratados provedores de nuvens cujo contrato especifique foro Brasileiro para resolução de questões judiciais.

1.6.4. O provedor de Nuvem ou Datacenter deve ter certificações reconhecidas no mercado que ateste suas premissas básicas de segurança: climatização, controle de acesso, sistema de combate ao incêndio a gás F-200, cabeamento estruturado, instalações e proteções elétricas adequadas e demais boas práticas de mercado.

1.6.5. O provedor de serviço de Nuvem ou Datacenter deverá utilizar ferramenta de backup, que possibilite a implementação da política de retenção abaixo, bem como o download de todos os dados nela armazenados. Política de retenção:

- a) Diário: últimos 5 dias;
- b) Semanal: últimas 5 semanas;
- c) Mensal: últimos 12 meses;
- d) Anual: últimos 5 anos.

1.6.6. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possibilitar o controle e gerenciamento de portas de comunicação do protocolo de rede TCP/IP.

1.6.7. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possuir serviço de Antivírus para os ativos de informação nas nuvens.

1.6.8. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possuir serviço de IPS (Intrusion Prevention System) para os ativos de informação nas nuvens.

1.6.9. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possuir serviço de WAF (Web Application Firewall) baseado no padrão OASP versão 1, 2 e 3 para os ativos de informação nas nuvens.

1.6.10. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possuir serviço contra-ataques de negação de serviço distribuído.

1.6.11. O provedor do serviço de Nuvem ou Datacenter deverá apresentar relatórios mensais cobrindo os principais pontos sobre o serviço, como ataques bloqueados, disponibilidade do ambiente e demais pontos relevantes conforme escopo do contrato.

1.6.12. Somente responsável pela implantação, administração ou seus superiores, indicados pelo SESI-SP E SENAI-SP, poderão autorizar a inclusão de uma conta com “privilégios administrativos” na plataforma.

1.6.13. A plataforma deverá permitir ao SESI-SP E SENAI-SP a utilização de scanner de vulnerabilidade não intrusivo, tendo como principal objetivo identificação vulnerabilidades na aplicação.

1.6.14. A plataforma deverá disponibilizar relatórios mensais cobrindo os principais pontos sobre o serviço, como ataques bloqueados, disponibilidade do ambiente e demais pontos relevantes conforme escopo do contrato.

1.6.15. A concessão de acessos deve obedecer ao critério de menor privilégio, no qual os usuários têm acesso somente aos recursos da informação imprescindíveis ao pleno desempenho de suas atividades.

1.7. Direitos de Propriedade da Base de Dados

1.7.1. Toda informação gerada ou transformada pelas Contratantes nos recursos computacionais da Contratada é de propriedade única e exclusiva do SESI-SP E SENAI-SP.

1.7.2. No encerramento do contrato a Contratada deverá entregar todas as informações de propriedade das Contratantes em meio eletrônico, em formato a ser definido pelo SESI-SP E SENAI-SP, tais como scripts, configurações, procedimentos, relatórios de melhoria de serviço e acompanhamento de ações realizadas na vigência do contrato, de modo a permitir a correta migração dos serviços para outro ambiente de infraestrutura de Cloud Computing.

1.7.3. Toda a base de dados de soluções de Atendimento Técnico, contendo todos os históricos e procedimentos deverão ser disponibilizados pela Contratada às Contratantes em formato padrão e com a sua estrutura de dados.

1.7.4. Ao término do contrato todos os dados deverão ser excluídos, das plataformas da Contratada.

1.8. Sigilo das Informações

1.8.1. 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 do SESI-SP E SENAI-SP, 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, consoante o quanto contido no Termo de Confidencialidade a ser firmado pelas partes em conjunto com o instrumento contratual;

1.8.2. Não utilizar a marca das Contratantes ou qualquer material desenvolvido pelo SESI-SP E SENAI-SP para seus produtos e programas, assim como os dados dos clientes a que tenha acesso no decorrer das atividades inerentes ao contrato, em ações desenvolvidas pela Contratada fora do âmbito de atuação do contrato;

1.8.3. Tratar em caráter de estrita confidencialidade todas as informações a que tenha acesso em função do contrato, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro;

1.8.4. Manter, por si, por seus prepostos e contratados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos em decorrência do contrato.

1.8.5. Todas as informações veiculadas e armazenadas e/ou trafegadas nos recursos computacionais envolvidos na presente contratação, devem ser tratadas com absoluta reserva em qualquer condição e não podem ser divulgadas ou dadas a conhecer a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios funcionários, estagiários, terceiros ou parceiros das Contratantes, sem a autorização destes.

1.9. Requisitos Gerais de Segurança da Informação

1.9.1. A Contratada deverá, juntamente com seu projeto de implantação, apresentar ao Sesi-SP E SENAI-SP documento contendo sua Política de Segurança da Informação conforme solicitado a seguir.

1.9.2. 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 ou terceiros;
- b) Cumprimento irrestrito da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/18) e possuir conformidade com a GDPR (General Data Protection Regulation);
- c) Sempre que possível, recomendado ou solicitado pela contratante, implementar o uso de criptografia e/ou certificados digitais para operação ou gerenciamento do ambiente;
- d) 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) 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;
- f) 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;
- g) Deverão ser adotados procedimentos de acesso seguro ambiente, permitindo inclusive a autenticação forte e utilização de múltiplos fatores de autenticação, bem como a aplicação de certificados digitais e técnicas criptográficas para armazenamento de dados;

2 Requisitos de Privacidade e Conformidade LGPD

2.1 Os requisitos de privacidade sob perspectiva da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/18), serão aplicáveis quando o objeto da contratação envolva direta ou indiretamente o tratamento de dados pessoais, especialmente os categorizados como sensíveis.

2.2 Qualquer item anterior presente neste anexo ou na minuta de edital que discorra sobre mesmo tema ou definição, deve ser interpretado de forma complementar com ênfase no entendimento de melhor garantia aos direitos dos titulares dos dados e/ou maior conformidade com a legislação aplicável.

2.3 Salvo disposições contrárias específicas, os termos abaixo terão as seguintes definições:

- a) **Titulares:** Pessoa física singular identificada ou identificável, a qual poderá ter seus dados pessoais tratados;
- b) **Dados Pessoais:** Qualquer **informação** relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável ou qualquer outra informação que se qualifica como “Dados Pessoais” nos termos das leis de proteção de Dados.
- c) **Dados Sensíveis:** Qualquer informação do titular que possa revelar sua origem racial ou étnica, religião, filiação sindical, opinião política, dados referentes à saúde e vida sexual, dados genético ou biométrico.
- d) **Tratamento:** Qualquer operação realizada com Dados Pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- e) **Controlador:** Pessoas jurídica ou estabelecimento que nos termos da lei atua como controlador das informações, determinando as finalidades, meios de tratamento e demais ações sobre os dados pessoais sob sua responsabilidade.
- f) **Operador:** Pessoa natural ou jurídica que sob orientação ou determinação do Controlador, executa o processamento e tratamento de dados pessoais dos titulares.
- g) **Encarregado:** Pessoa nomeada nos termos da lei para atuar como canal de comunicação entre Controlador, Operadores, Titulares, Agências Reguladoras e demais interessados e responsáveis pela operacionalização e conformidade com a LGPD

2.4 Para efeito de delimitação de papéis e responsabilidades, neste documento a CONTRATANTE desempenhará o papel de CONTROLADOR e a CONTRATADA o papel de OPERADOR.

2.5 O OPERADOR deverá obter termo de confidencialidade dos seus colaboradores que estiverem envolvidos no tratamento dos dados em nome do CONTROLADOR, sendo esta exigência dispensada caso outro documento interno estabelecido tenha mesma aplicação e validade, por exemplo contrato de trabalho.

2.6 A OPERADOR deverá apresentar as informações do seu encarregado de proteção de dados, ou, colaborador que desempenhe atividades e responsabilidade semelhante sobre o tema, caso o OPERADOR seja dispensado de nomeação formal conforme previsão da LGPD.

2.7 O tratamento dos dados pessoais deverá ser executado de forma limitada e de acordo com as orientações e definições de finalidade determinados pelo CONTROLADOR.

2.8 De acordo com as instruções fornecidas pelo CONTROLADOR, o OPERADOR deve ajustar, excluir ou bloquear os dados processados, notificando sem atrasos se em sua opinião a instrução infringir as regulamentações aplicáveis de proteção de dados.

2.9 O OPERADOR deverá fornecer ao CONTROLADOR as informações necessárias para permitir que este cumpra as obrigações de notificação, mantenha registros das atividades de processamento e/ou realize a avaliação de impacto da proteção de dados caso necessário.

2.10 Os dados pessoais tratados deverão ser devolvidos ao CONTROLADOR e eliminados ao final do contrato ou sob sua solicitação, exceto em situações em que legislação especifique a necessidade e condição de manutenção dos dados.

2.11 Em caso de exclusão de dados por solicitação do CONTROLADOR, fica estabelecida a necessidade do OPERADOR demonstrar que os dados foram eliminados e não poderão ser reconstruídos, evidenciando inclusive por escrito que todos que todas as mídias foram devolvidas ou destruídas. Caso haja requisitos legais vinculativos que não permitam apagar dados contratuais ou categorias de dados, o OPERADOR deverá informar o CONTROLADOR sobre tais requisitos.

2.12 O OPERADOR deverá possuir Política de Segurança e Privacidade que exponha suas diretrizes e definições sobre o tema privacidade.

2.13 É vedado ao OPERADOR a subcontratação de operadores sem previa análise e expressa autorização do CONTROLADOR.

2.14 O OPERADOR deve estabelecer programa de Segurança da Informação e privacidade baseado nos principais Frameworks de mercado, como por exemplo ISO 27001/27002/27701, NIST etc., informando ao CONTROLADOR os dados para contato do seu gestor sobre o tema.

2.15 O programa de Segurança da Informação e Privacidade do OPERADOR deverá contar com ciclo de identificação e resposta à incidentes.

2.16 O OPERADOR deverá notificar qualquer incidente de segurança, tendo prazo de 72 horas para comunicar os que envolvam ou possam impactar dados pessoais tratados em nome do CONTROLADOR.

2.17 A critério do CONTROLADOR, deverão ser coordenadas medidas técnicas e organizacionais voltadas para Segurança da Informação e Privacidade, incluindo visitas às instalações do OPERADOR para auditorias e validação das medidas estabelecidas.

2.18 O CONTROLADOR ou seus representantes têm o direito de realizar verificações em cumprimento aos requisitos deste Contrato. O OPERADOR deve fornecer as informações desejadas e, mediante solicitação do CONTROLADOR e dentro de um prazo razoável, apresentar provas documentais de que cumpriu suas obrigações, preenchendo um questionário fornecido pelo CONTROLADOR ou confirmando por escrito que as medidas acordadas são adequadas e atuais.

2.19 O OPERADOR deve notificar o responsável pelo gerenciamento do contrato do CONTROLADOR por escrito, se houver alguma alteração significativa nas medidas técnicas e organizacionais descritas. No caso de qualquer redução previsível na efetividade da segurança, o consentimento do CONTROLADOR deve ser obtido por escrito antes que a alteração seja realizada.

2.20 O OPERADOR deverá implementar programa de treinamento e conscientização sobre Segurança da Informações e Privacidade, principalmente com temas e ações relacionadas privacidade e conformidade com a LGPD.

2.21 O OPERADOR deverá desenvolver, manter e apresentar relatório sobre brechas na segurança e proteção de dados, bem como inventário e ciclo de gestão de riscos em segurança da Informação.

2.22. O OPERADOR deve informar o CONTROLADOR sem demora sobre verificações das autoridades de supervisão que ocorrem na empresa do OPERADOR, ou na infraestrutura de TI utilizada, e onde os dados pessoais do CONTROLADOR estão sendo processados.

2.23. Na hipótese de iminente acesso aos dados do CONTROLADOR no contexto de apreensão, confisco, inquéritos judiciais ou outras ações aplicáveis por parte das autoridades, ou no contexto de procedimentos de insolvência ou outras medidas de terceiros, o OPERADOR deverá comunicar imediatamente tal situação ao CONTROLADOR.

2.24. O OPERADOR deverá informar sem demora a todas as partes envolvidas em tal ação que o poder de disposição sobre os dados sujeitos ao presente contrato está com o CONTROLADOR, não devendo transferir qualquer dado a terceiros nem permitir que terceiros tenham acesso aos dados sem a expressa autorização do CONTROLADOR.

2.25. O OPERADOR nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados é solidário junto ao CONTROLADOR no desempenho das obrigações e cumprimento da legislação, devendo atuar ativamente para conformidade e pronta resposta.

MÉTRICAS PARA ATENDIMENTO A DEMANDAS

O serviço de Atendimento a Demandas, objeto da presente licitação, será contratado através de um banco de horas e executado por meio de Ordens de Serviço (OS), utilizando-se do catálogo apresentado neste anexo.

O referido catálogo para Atendimento a Demandas é de responsabilidade das CONTRATANTES, que poderão a qualquer momento promover alterações em seu conteúdo através da inclusão, alteração ou exclusão de itens. A CONTRATADA poderá também identificar oportunidades e propor ajustes. Toda manutenção deste documento será previamente alinhada entre CONTRATADA e as CONTRATANTES.

Considerando a evolução tecnológica ocorrida nos últimos anos, em especial a ampla adoção de ferramentas de Inteligência Artificial (IA) aplicadas ao desenvolvimento, configuração, testes, documentação e suporte de sistemas SAP, o CONTRATANTE estabelece que:

A estimativa de esforço, prazo e custo das demandas evolutivas deverá obrigatoriamente considerar o uso de recursos de automação e Inteligência Artificial, tais como, mas não se limitando a:

- a) ferramentas de IA para apoio à análise funcional e técnica;
- b) geração assistida de código, configurações e objetos SAP;
- c) automação de testes, validações e documentação;
- d) análise de impactos e regressões com apoio de IA.

Os catálogos a seguir não poderão ser utilizados de forma isolada, devendo ser ajustados ou complementados para refletir os ganhos de produtividade proporcionados pelo uso de Inteligência Artificial.

A CONTRATADA deverá demonstrar, em sua proposta técnica:

- a) quais ferramentas, métodos ou processos baseados em IA serão utilizados;
- b) de que forma tais recursos impactam a redução do tempo médio de desenvolvimento, análise e entrega das demandas;
- c) como a produtividade obtida será incorporada ao modelo de estimativa e gestão das demandas.

A CONTRATANTE reserva-se o direito de questionar, ajustar ou recusar estimativas de prazo e esforço que não demonstrem aderência aos ganhos de eficiência esperados com o uso de tecnologias modernas de automação e Inteligência Artificial.

A expectativa do CONTRATANTE é que o uso adequado de IA resulte em redução significativa dos tempos de atendimento, sem prejuízo à qualidade, segurança, governança e aderência às boas práticas SAP.

ERP SAP - Métricas Evolutivas - Novo Objeto

Componentes	Complexidade	Tipo	Proposta	Especificação	Construção	Preparação / Transição	Entrega	Total de Horas (HH)
			10%	30%	45%	10%	5%	100%
Module-pool	Baixa	Novo	2,0	6,0	9,0	2,0	1,0	20
Module-pool	Média	Novo	4,0	12,0	18,0	4,0	2,0	40
Module-pool	Alta	Novo	8,0	24,0	36,0	8,0	4,0	80
Módulos de Funções / RFC	Baixa	Novo	1,5	4,5	6,8	1,5	0,8	15
Módulos de Funções / RFC	Média	Novo	3,0	9,0	13,5	3,0	1,5	30
Módulos de Funções / RFC	Alta	Novo	6,0	18,0	27,0	6,0	3,0	60
Configurações	Baixa	Novo	1,0	3,0	4,5	1,0	0,5	10
Configurações	Média	Novo	2,0	6,0	9,0	2,0	1,0	20
Configurações	Alta	Novo	4,0	12,0	18,0	4,0	2,0	40
Interfaces	Baixa	Novo	1,4	4,2	6,3	1,4	0,7	14
Interfaces	Média	Novo	2,8	8,4	12,6	2,8	1,4	28
Interfaces	Alta	Novo	5,6	16,8	25,2	5,6	2,8	56
Dic.de Dados/Tab.Manut. (SM30)	Baixa	Novo	0,8	2,4	3,6	0,8	0,4	8
Dic.de Dados/Tab.Manut. (SM30)	Média	Novo	1,6	4,8	7,2	1,6	0,8	16
Dic.de Dados/Tab.Manut. (SM30)	Alta	Novo	3,2	9,6	14,4	3,2	1,6	32
Workflows	Baixa	Novo	3,7	11,1	16,7	3,7	1,9	37
Workflows	Média	Novo	7,4	22,2	33,3	7,4	3,7	74
Workflows	Alta	Novo	14,8	44,4	66,6	14,8	7,4	148
SapScripts ou SmartForms	Baixa	Novo	2,9	8,7	13,1	2,9	1,5	29
SapScripts ou SmartForms	Média	Novo	5,8	17,4	26,1	5,8	2,9	58
SapScripts ou SmartForms	Alta	Novo	11,6	34,8	52,2	11,6	5,8	116
Relatórios	Baixa	Novo	2,4	7,2	10,8	2,4	1,2	24
Relatórios	Média	Novo	4,8	14,4	21,6	4,8	2,4	48
Relatórios	Alta	Novo	9,6	28,8	43,2	9,6	4,8	96
Trasferencia de Dados BW	Baixa	Novo	4,0	12,0	18,0	4,0	2,0	40
Trasferencia de Dados BW	Média	Novo	8,0	24,0	36,0	8,0	4,0	80
Trasferencia de Dados BW	Alta	Novo	16,0	48,0	72,0	16,0	8,0	160
Batch Input / LSMW	Baixa	Novo	2,3	6,9	10,4	2,3	1,2	23
Batch Input / LSMW	Média	Novo	4,6	13,8	20,7	4,6	2,3	46
Batch Input / LSMW	Alta	Novo	9,2	27,6	41,4	9,2	4,6	92
User Exit	Baixa	Novo	2,5	7,5	11,3	2,5	1,3	25
User Exit	Média	Novo	5,0	15,0	22,5	5,0	2,5	50
User Exit	Alta	Novo	10,0	30,0	45,0	10,0	5,0	100
Aplicação de Nota	Baixa	Novo	0,6	1,8	2,7	0,6	0,3	6
Aplicação de Nota	Média	Novo	1,2	3,6	5,4	1,2	0,6	12
Aplicação de Nota	Alta	Novo	2,4	7,2	10,8	2,4	1,2	24
Webdynpro ABAP	Baixa	Novo	2,9	8,7	13,1	2,9	1,5	29
Webdynpro ABAP	Média	Novo	5,8	17,4	26,1	5,8	2,9	58
Webdynpro ABAP	Alta	Novo	11,6	34,8	52,2	11,6	5,8	116
Webdynpro JAVA	Baixa	Novo	1,3	3,9	5,9	1,3	0,7	13
Webdynpro JAVA	Média	Novo	2,6	7,8	11,7	2,6	1,3	26
Webdynpro JAVA	Alta	Novo	5,2	15,6	23,4	5,2	2,6	52

Modelagem Multidimensional BI	Baixa	Novo	3,6	10,8	16,2	3,6	1,8	36
Modelagem Multidimensional BI	Média	Novo	7,2	21,6	32,4	7,2	3,6	72
Modelagem Multidimensional BI	Alta	Novo	14,4	43,2	64,8	14,4	7,2	144
BI - Geral	Baixa	Novo	0,6	1,8	2,7	0,6	0,3	6
BI - Geral	Média	Novo	1,2	3,6	5,4	1,2	0,6	12
BI - Geral	Alta	Novo	2,4	7,2	10,8	2,4	1,2	24
BPC - Geral	Baixa	Novo	2,8	8,4	12,6	2,8	1,4	28
BPC - Geral	Média	Novo	5,6	16,8	25,2	5,6	2,8	56
BPC - Geral	Alta	Novo	11,2	33,6	50,4	11,2	5,6	112
BPC - Carga	Baixa	Novo	0,9	2,7	4,1	0,9	0,5	9
BPC - Carga	Média	Novo	1,8	5,4	8,1	1,8	0,9	18
BPC - Carga	Alta	Novo	3,6	10,8	16,2	3,6	1,8	36
E-recruiting	Baixa	Novo	0,8	2,4	3,6	0,8	0,4	8
E-recruiting	Média	Novo	1,6	4,8	7,2	1,6	0,8	16
E-recruiting	Alta	Novo	3,2	9,6	14,4	3,2	1,6	32
LSO - Basico	Baixa	Novo	1,0	3,0	4,5	1,0	0,5	10
LSO - Basico	Média	Novo	2,0	6,0	9,0	2,0	1,0	20
LSO - Basico	Alta	Novo	4,0	12,0	18,0	4,0	2,0	40
LSO - Avançado	Baixa	Novo	3,3	9,9	14,9	3,3	1,7	33
LSO - Avançado	Média	Novo	6,6	19,8	29,7	6,6	3,3	66
LSO - Avançado	Alta	Novo	13,2	39,6	59,4	13,2	6,6	132
PI - Process Integration	Baixa	Novo	0,2	0,6	0,9	0,2	0,1	2
PI - Process Integration	Média	Novo	0,4	1,2	1,8	0,4	0,2	4
PI - Process Integration	Alta	Novo	0,8	2,4	3,6	0,8	0,4	8
BASIS	Baixa	Novo	0,6	1,8	2,7	0,6	0,3	6
BASIS	Média	Novo	1,2	3,6	5,4	1,2	0,6	12
BASIS	Alta	Novo	2,4	7,2	10,8	2,4	1,2	24
Arquitetura	Baixa	Novo	4,0	N/A	N/A	N/A	N/A	4
Arquitetura	Média	Novo	12,0	N/A	N/A	N/A	N/A	12
Arquitetura	Alta	Novo	32,0	N/A	N/A	N/A	N/A	32

ERP SAP - Métricas Evolutivas - Modificação do Objeto

Componentes	Complexidade	Tipo	Proposta	Especificação	Construção	Preparação / Transição	Entrega	Total de Horas (HH)
			10%	30%	45%	10%	5%	100%
Module-pool	Baixa	Modificação	1,7	5,1	7,7	1,7	0,9	17
Module-pool	Média	Modificação	3,4	10,2	15,3	3,4	1,7	34
Module-pool	Alta	Modificação	6,8	20,4	30,6	6,8	3,4	68
Módulos de Funções / RFC	Baixa	Modificação	1,1	3,3	5,0	1,1	0,6	11
Módulos de Funções / RFC	Média	Modificação	2,2	6,6	9,9	2,2	1,1	22
Módulos de Funções / RFC	Alta	Modificação	4,4	13,2	19,8	4,4	2,2	44
Configurações	Baixa	Modificação	1,1	3,3	5,0	1,1	0,6	11
Configurações	Média	Modificação	2,2	6,6	9,9	2,2	1,1	22
Configurações	Alta	Modificação	4,4	13,2	19,8	4,4	2,2	44
Interfaces	Baixa	Modificação	1,0	3,0	4,5	1,0	0,5	10
Interfaces	Média	Modificação	2,0	6,0	9,0	2,0	1,0	20

Interfaces	Alta	Modificação	4,0	12,0	18,0	4,0	2,0	40
Dic.de Dados/Tab.Manut. (SM30)	Baixa	Modificação	0,5	1,5	2,3	0,5	0,3	5
Dic.de Dados/Tab.Manut. (SM30)	Média	Modificação	1,0	3,0	4,5	1,0	0,5	10
Dic.de Dados/Tab.Manut. (SM30)	Alta	Modificação	2,0	6,0	9,0	2,0	1,0	20
Workflows	Baixa	Modificação	2,0	6,0	9,0	2,0	1,0	20
Workflows	Média	Modificação	4,0	12,0	18,0	4,0	2,0	40
Workflows	Alta	Modificação	8,0	24,0	36,0	8,0	4,0	80
SapScripts ou SmartForms	Baixa	Modificação	1,5	4,5	6,8	1,5	0,8	15
SapScripts ou SmartForms	Média	Modificação	3,0	9,0	13,5	3,0	1,5	30
SapScripts ou SmartForms	Alta	Modificação	6,0	18,0	27,0	6,0	3,0	60
Relatórios	Baixa	Modificação	0,3	0,9	1,4	0,3	0,2	3
Relatórios	Média	Modificação	2,6	7,8	11,7	2,6	1,3	26
Relatórios	Alta	Modificação	5,2	15,6	23,4	5,2	2,6	52
Trasferencia de Dados BW	Baixa	Modificação	2,5	7,5	11,3	2,5	1,3	25
Trasferencia de Dados BW	Média	Modificação	5,0	15,0	22,5	5,0	2,5	50
Trasferencia de Dados BW	Alta	Modificação	10,0	30,0	45,0	10,0	5,0	100
Batch Input / LSMW	Baixa	Modificação	1,1	3,3	5,0	1,1	0,6	11
Batch Input / LSMW	Média	Modificação	2,2	6,6	9,9	2,2	1,1	22
Batch Input / LSMW	Alta	Modificação	4,4	13,2	19,8	4,4	2,2	44
User Exit	Baixa	Modificação	1,3	3,9	5,9	1,3	0,7	13
User Exit	Média	Modificação	2,6	7,8	11,7	2,6	1,3	26
User Exit	Alta	Modificação	5,2	15,6	23,4	5,2	2,6	52
Aplicação de Nota	Baixa	Modificação	0,4	1,2	1,8	0,4	0,2	4
Aplicação de Nota	Média	Modificação	0,8	2,4	3,6	0,8	0,4	8
Aplicação de Nota	Alta	Modificação	1,6	4,8	7,2	1,6	0,8	16
Webdynpro ABAP	Baixa	Modificação	2,2	6,6	9,9	2,2	1,1	22
Webdynpro ABAP	Média	Modificação	4,4	13,2	19,8	4,4	2,2	44
Webdynpro ABAP	Alta	Modificação	8,8	26,4	39,6	8,8	4,4	88
Webdynpro JAVA	Baixa	Modificação	1,4	4,2	6,3	1,4	0,7	14
Webdynpro JAVA	Média	Modificação	2,8	8,4	12,6	2,8	1,4	28
Webdynpro JAVA	Alta	Modificação	5,6	16,8	25,2	5,6	2,8	56
Modelagem Multidimensional BI	Baixa	Modificação	3,2	9,6	14,4	3,2	1,6	32
Modelagem Multidimensional BI	Média	Modificação	6,4	19,2	28,8	6,4	3,2	64
Modelagem Multidimensional BI	Alta	Modificação	12,8	38,4	57,6	12,8	6,4	128
BI - Geral	Baixa	Modificação	0,4	1,2	1,8	0,4	0,2	4
BI - Geral	Média	Modificação	0,8	2,4	3,6	0,8	0,4	8
BI - Geral	Alta	Modificação	1,6	4,8	7,2	1,6	0,8	16
BPC - Geral	Baixa	Modificação	0,8	2,4	3,6	0,8	0,4	8
BPC - Geral	Média	Modificação	1,6	4,8	7,2	1,6	0,8	16
BPC - Geral	Alta	Modificação	3,2	9,6	14,4	3,2	1,6	32
BPC - Carga	Baixa	Modificação	0,6	1,8	2,7	0,6	0,3	6
BPC - Carga	Média	Modificação	1,2	3,6	5,4	1,2	0,6	12
BPC - Carga	Alta	Modificação	2,4	7,2	10,8	2,4	1,2	24
E-recruiting	Baixa	Modificação	0,8	2,4	3,6	0,8	0,4	8
E-recruiting	Média	Modificação	1,6	4,8	7,2	1,6	0,8	16
E-recruiting	Alta	Modificação	3,2	9,6	14,4	3,2	1,6	32
LSO - Basico	Baixa	Modificação	0,8	2,4	3,6	0,8	0,4	8
LSO - Basico	Média	Modificação	1,6	4,8	7,2	1,6	0,8	16
LSO - Basico	Alta	Modificação	3,2	9,6	14,4	3,2	1,6	32
LSO - Avançado	Baixa	Modificação	2,4	7,2	10,8	2,4	1,2	24
LSO - Avançado	Média	Modificação	4,8	14,4	21,6	4,8	2,4	48
LSO - Avançado	Alta	Modificação	9,6	28,8	43,2	9,6	4,8	96
PI - Process Integration	Baixa	Modificação	0,2	0,6	0,9	0,2	0,1	2

PI - Process Integration	Média	Modificação	0,4	1,2	1,8	0,4	0,2	4
PI - Process Integration	Alta	Modificação	0,8	2,4	3,6	0,8	0,4	8
BASIS	Baixa	Modificação	0,6	1,8	2,7	0,6	0,3	6
BASIS	Média	Modificação	1,2	3,6	5,4	1,2	0,6	12
BASIS	Alta	Modificação	2,4	7,2	10,8	2,4	1,2	24
Arquitetura	Baixa	Modificação	4,0	N/A	N/A	N/A	N/A	4
Arquitetura	Média	Modificação	12,0	N/A	N/A	N/A	N/A	12
Arquitetura	Alta	Modificação	32,0	N/A	N/A	N/A	N/A	32

ANEXO C

MODELO DE PROPOSTA

Participante:	
Endereço completo:	
Telefone/Fax:	E-mail:
CNPJ:	

Lote	Item	Descrição	Un	Qtd.	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
01	1	Baseline chamados (Franquia)	Un	220	A	TA
	2	Especialista funcional Sênior SAP de FI/CO (Finanças e Contabilidade);	Un	1	B	TB
	3	Especialista funcional Sênior SAP de SRM (Gestão de Relacionamento com Fornecedores);	Un	1	C	TC
	4	Especialista funcional Sênior SAP de BW (Armazém de Negócios);	Un	1	D	TD
	5	Especialista funcional Sênior SAP de HCM (Recursos Humanos e EHS);	Un	2	E	TE
	6	Especialista funcional Sênior SAP de SD (Vendas e Distribuição);	Un	1	F	TF
	7	Especialista funcional Sênior Onesource DFE e Tax One (Fiscal);	Un	2	G	TG
	8	Especialista BASIS Sênior com conhecimento em SAP IDM;	Un	1	H	TH
	9	Especialista BASIS Pleno;	Un	2	I	TI
	10	ABAP Sênior com conhecimento adicional em Webdynpro e Fiori.	Un	2	J	TJ
	11	Workshops	hora	40	K	TK
	12	Horas técnicas para pequenas melhoras (até 50 UHT) (Sem necessidade de emissão de Ordem de Serviço)	hora	4.000	L	TL
	13	Horas técnicas para melhorias evolutivas (Dependerão da emissão da Ordem de Serviço).	hora	5.000	M	TM
TOTAL PARA 12 MESES DE CONTRATO						Vtotal

$$Vtotal=(TA \times 12)+(TB \times 12)+(TC \times 12)+(TD \times 12)+(TE \times 12)+(TF \times 12)+(TG \times 12)+(TH \times 12)+(TI \times 12)+(TJ \times 12)+(TK+TL+TM)$$

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

(Local e Data)

(Nome completo, CPF e assinatura do representante legal)

ANEXO D

MINUTA DE CONTRATO

SESI

CONTRATO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TI PARA SUPORTE ÀS SOLUÇÕES ERP/SAP, ONESOURCE DFE, TAX ONE E OUTRAS AVENÇAS AO SESI-SP

Pelo presente instrumento particular 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 nº 03.779.133/0001-04 Departamento Regional de São Paulo, com sede na Avenida Paulista nº 1313, 3º andar, Bairro Bela Vista, CEP 01311-923, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o nº 03.774.819/0001-02, neste ato representado, por seu Gerente Sênior de Tecnologia da Informação, Glauber Magalhães de Souza, a seguir denominado simplesmente SESI-SP; e, de outro lado, _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede na _____, nº _____, bairro _____, CEP _____, na cidade _____, Estado _____, aqui representada em conformidade com seus atos constitutivos, a seguir denominada simplesmente CONTRATADA, resolvem celebrar o presente contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições que, mutuamente, aceitam e outorgam.

Cláusula Primeira - Do Objeto

1.1. Por meio do presente instrumento, a CONTRATADA se obriga a prestação de serviços técnicos integrados e especializados na área de Tecnologia da Informação, de forma a prover capacidade organizacional, operacionalizar, sustentar, administrar, monitorar e gerenciar os serviços de TI e atender às demandas tecnológicas nos ambientes operacionais que integram as soluções ERP/SAP (funcional e Basis), Onesource DFE e Tax One (funcional) do SESI-SP, nos termos do Chamamento Público - PSDA nº 804-2025, Memorial Descritivos e demais anexos.

1.2. Faz parte, ainda, do presente Contrato, independente de transcrição, os seguintes documentos:

- a) Regulamento Para Contratação e Alienação – RCA do SESI;
- b) Chamamento Público – PSDA nº 804/2025, Memorial Descritivo, com seus respectivos anexos;
- c) Proposta apresentada pela CONTRATADA com data __/__/____, no que não contrarie o presente contrato e os demais documentos.

Cláusula Segunda – Da Vigência/Prazos e Reajuste

2.1. O prazo de vigência deste contrato será de 12 (doze) meses, contados da assinatura, podendo ser prorrogado, não ultrapassando o limite máximo de 10 (dez) anos, nos termos dos artigos 34, II e 38 do Regulamento para Contratação e Alienação – RCA do SESI.

2.2. Fica convencionado que após o 12º mês de vigência do ajuste, poderá, a critério das partes, ser aplicado o reajustamento de preço com base na variação da média aritmética simples da variação acumulada nos últimos 12(doze) meses, do índice IPCA/IBGE, relativo ao mês anterior ao 12º (11º) ou, mediante concordância entre as partes, referente ao segundo mês anterior ao 12º (10º), ou, por outro índice que venha a substituí-los, caso haja a extinção de um deles.

Cláusula Terceira - Do Preço/da Forma de Pagamento/ Reajuste

3.1. O valor total estimado a ser pago pela prestação dos serviços é de até R\$, conforme proposta apresentada e anexo I, deste contrato.

3.1.1 Nos preços referidos na cláusula 3.1, supra, estão inclusos todos os custos inerentes à prestação dos serviços contratados, sem exceção, inclusive de todos os tributos, impostos, taxas, salários, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e rescisórios dos empregados da CONTRATADA, bem como seguros, alimentação, uniforme/fardamento, transporte de qualquer natureza, combustível, equipamentos, materiais, inclusive ferramentas e utensílios, depreciação, aluguéis, administração, lucro e quaisquer outras despesas, sejam diretas ou indiretas, conforme previsto no Memorial Descritivo, do Chamamento Público PSDA 804/2025.

3.2 Serão realizados os pagamentos apenas dos serviços efetivamente realizados.

3.3 Os pagamentos serão feitos mensalmente, quando aplicável, e corresponderão ao número de atividades técnicas efetivamente prestadas correspondendo aos profissionais alocados para suporte local, número de chamados técnicos atendidos (respeitado a franquia mínima estipulada), do valor referente aos serviços de desenvolvimento de workshops ocorridos no período e do número de UHTs (métrica) empregadas no desenvolvimento de manutenções corretivas, evolutivas e projetos entregues e colocados em operação conforme estabelecido na proposta comercial da Contratada

3.4 As UHT destinadas às manutenções evolutivas ou projetos que forem formalizadas por Ordem de Serviço terão seu faturamento condicionado à conclusão das etapas previstas no respectivo plano de trabalho, de acordo com os percentuais de esforço estabelecidos abaixo. As etapas têm finalidade exclusiva de definir o momento de aceitação da UHT, não constituindo unidade de pagamento autônoma.

Pagamento de UHT por etapas das entregas/ORDEN DE SERVIÇO

ETAPA	PERCENTUAL DE ESFORÇO
Proposta	10%
Especificação	30%
Construção	45%
Preparação/Transição	10%
Entrega	5%
TOTAL	100%

3.5 O SESI-SP avaliará o desempenho da Contratada no mês em questão, no que respeita ao cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS e demais cláusulas contratuais e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca dos valores das penalidades aplicáveis no respectivo período, cabendo à Contratada promover o desconto correspondente em sua fatura mensal.

3.6 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.

3.7 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 no Acordo de Nível de Serviço preconizado, de modo a fundamentar a apuração dos valores mensais acumulados para pagamento.

3.8 Aprovados os relatórios dos itens acima pelo Gestor do Contrato, a CONTRATADA poderá faturar os serviços prestados no mês de referência, com eventuais ajustes de pagamento. O valor a ser faturado é calculado conforme abaixo:

d) Quantidade de chamados atendidos pela CONTRATADA, referentes ao mês de referência, multiplicada pelo valor unitário, em reais, do chamado.

e) Quantidade de UHT das entregas, considerados os percentuais das etapas concluídas no mês de referência, multiplicada pelo valor unitário, em reais, da UHT.

f) Quantidades de postos atendidos no mês por alocação dos funcionais, multiplicado pelo valor unitário, em reais, de alocação.

3.9 Uma vez o serviço sendo aceito pelo SESI-SP, a contratada deverá emitir as faturas correspondentes aos serviços executados com os pagamentos sendo efetuados em 15 dias 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.

3.9.1 Quando recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente; no mês de fevereiro, os pagamentos serão realizados nos dias 10, 20 e 28 (ou 29, se o ano for bissexto).

3.9.2 Destaca-se que para toda efetivação de pagamento, a CONTRATADA deverá encaminhar o documento fiscal ou equivalente em meio digital para caixa postal eletrônica ou protocolar em sistema eletrônico próprio do SESI-SP, considerando as orientações vigentes na ocasião do pagamento.

3.10 Os pagamentos serão efetuados diretamente pela Gerência Sênior Contábil e Financeira do SESI-SP, situada na Avenida Paulista, nº 1313, 2º andar, Bairro Bela Vista, em São Paulo – SP.

3.11 O pagamento do serviço de Atendimento de Chamados e das Ordens de Serviço está condicionado a regularidade da CONTRATADA perante suas obrigações trabalhistas e previdenciárias.

3.12 Os pagamentos serão efetuados, em moeda corrente nacional, estando os referidos pagamentos condicionados a previsão contida na subcláusula 3.5 acima, e a aprovação dos serviços pelos SESI-SP.

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

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

3.15 Na hipótese de ser apresentada 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 seja providenciada as medidas saneadoras cabíveis, inclusive emissão de novas faturas se for o caso não acarretando, neste caso, quaisquer ônus para o SESI-SP.

3.16 Caso a documentação para pagamento não seja entregue conforme previsto acima, o SESI-SP poderá postergar o pagamento ficando estabelecido o vencimento da nota fiscal/fatura somente nos dias 10, 20 ou 30 do mês.

3.17 No caso de faturas que cheguem ao SESI-SP vencidas ou com prazo de pagamento inferior a 10 (dez) dias úteis, ou ainda as em que, nos casos de serem contestadas pelo SESI-SP, seja

comprovada a correção dos valores, será facultado à CONTRATADA emitir novo documento de cobrança com nova data para pagamento, respeitando o prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis entre a data do recebimento pelo SESI-SP e a nova data de pagamento ou, alternativamente, emitir documento que prorogue a data de pagamento da fatura enviada.

3.18 Fica vedada a negociação de duplicatas com terceiros, bem como o desconto ou a promoção de cobrança através da rede bancária, bem como qualquer forma de cessão à terceiros.

3.18.1 O descumprimento do disposto acima (subcláusula 3.18) acarretará a aplicação de penalidade(s) consignadas neste instrumento.

3.19 Se da infringência no disposto no item 3.18, advier protesto da duplicata, a CONTRATADA, além da penalidade citada acima, se obriga a efetuar à suas expensas, o respectivo cancelamento, no prazo máximo de 05 (dias), contados da data da emissão do correspondente instrumento cartorário.

3.20 Por força das legislações vigentes, se for o caso, o SESI-SP reterá do valor bruto da nota fiscal, as alíquotas pertinentes aos tributos a seguir discriminados:

- a. Imposto de Renda;
- b. INSS;
- c. ISS (imposto sobre serviços de qualquer natureza);
- d. CSLL (contribuição social sobre lucro líquido);
- e. COFINS; e,
- f. PIS.

3.21 Quando da emissão da nota fiscal, a CONTRATADA deverá destacar o valor das retenções dos tributos referidos na subcláusula acima.

3.21.1 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.

3.22 O SESI-SP se reserva, ainda, o direito de reter quaisquer importâncias referentes a outros impostos, taxas, contribuições e recolhimentos obrigatórios, incidentes sobre a prestação dos serviços ora contratados.

3.23 A CONTRATADA não terá direito ao recebimento de valores antecipados em decorrência da prestação dos serviços.

3.24 O SESI-SP poderá suspender o pagamento de qualquer nota fiscal apresentada pela CONTRATADA, no todo ou em parte, nos seguintes casos:

- 3.24.1 Descumprimento de obrigação relacionada com os serviços contratados;
- 3.24.2 Não cumprimento de obrigação contratual, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a CONTRATADA atenda à cláusula infringida;
- 3.24.3 Obrigações da CONTRATADA com terceiros que, eventualmente, possam prejudicar o SESI-SP;
- 3.24.4 Paralisação dos serviços por culpa da CONTRATADA; e,
- 3.24.5 Nos casos de suspensão dos serviços decorrente de determinação de órgão governamental que impeça a sua realização, ou que os procedimentos a serem adotados para

sua realização não possam ser cumpridos pelo SESI-SP, assegurado o pagamento dos serviços executados.

3.25 A CONTRATADA não poderá pleitear perante o SESI-SP o repasse ao preço aqui estipulado, de qualquer tributo ou outro encargo, que venham a ser majorados no curso da prestação dos serviços.

3.26 O SESI-SP poderá deduzir da fatura os valores correspondentes aos descontos de pagamento e penalidades.

Cláusula Quarta – Das Obrigações da CONTRATADA

4.1 São obrigações da CONTRATADA:

4.1.1 Executar os serviços, objeto deste contrato, de acordo com as exigências definidas no Chamamento Público – PSDA 804-2025, Memorial Descritivo e demais anexos.

4.1.2 Responsabilizar-se, em caráter exclusivo, pela execução dos serviços por seus empregados, prepostos, parceiros e terceiros.

4.1.3 Executar os serviços nos prazos estabelecidos no Chamamento Público – PSDA 804-2025, Memorial Descritivo e demais anexos.

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

4.1.5 Considerar a vistoria e aceitação dos serviços por técnicos do SESI-SP, se for o caso.

4.1.6 Notificar por escrito ao SESI-SP, ao gestor do Contrato, caso ocorra qualquer fato que impossibilite o cumprimento das condições e prazos estabelecidos no contrato.

4.1.7 Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que venham a causar ao SESI-SP.

4.1.8 Solucionar eventuais falhas sem ônus ao SESI-SP.

4.1.9 Manter, durante o tempo de vigência do contrato, os documentos de regularidade fiscal e regularidade técnica devidamente atualizados.

4.1.10 Fornecer mão de obra qualificada que atenda aos requisitos estabelecidos para equipe de trabalho, além dos equipamentos e softwares básicos que atendam aos padrões estabelecidos pelo SESI-SP, devidamente licenciados, tanto para software de automação de escritório (Office) quanto para o ambiente operacional (SO) para utilização dos profissionais. Os demais softwares especialistas para as atividades dos profissionais serão fornecidos pelo SESI-SP conforme a área de atuação.

4.1.11 Reportar ao representante do SESI-SP, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observadas no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações dos técnicos, de funcionários ou de terceiros.

4.1.12 Elaborar e apresentar ao representante do SESI-SP, mensalmente ou sempre que requerido por estes, relatório das atividades executadas, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados.

4.1.13 Submeter-se, dentro do escopo e das cláusulas pactuadas neste contrato, às determinações Sesi-SP, às suas normas e procedimentos.

4.1.14 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.

4.1.15 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 do Sesi-SP.

4.1.16 Responsabilizar-se pelo cumprimento das exigências legais no que respeita às jornadas das equipes de trabalho, em seus diversos horários e EPI's.

4.1.17 Fornecer uniformes aos seus funcionários, os quais deverão estar devidamente identificados por crachá quando do comparecimento às dependências do Sesi-SP.

4.1.18 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.

4.1.19 Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do Sesi-SP, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.

4.1.20 Guardar sigilo dos dados a que tiver acesso ou que vierem a ser compartilhados, bem como sobre os produtos de propriedade do Sesi-SP, além daqueles processados e gerados no ambiente físico da CONTRATADA, reconhecendo serem estes, de propriedade exclusiva do Sesi-SP, 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.

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

4.1.22 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.

4.1.23 Substituir, quando solicitado pelo Sesi-SP, 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.

4.1.24 Da mesma maneira, o acesso remoto da CONTRATADA aos diversos recursos dos ambientes operacionais do Sesi-SP, deverão se realizar rigorosamente sob regras de segurança estabelecidas entre as partes de forma a garantir a plena confidencialidade e integridade dos dados acessados.

4.1.25 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 pelas equipes de atendimentos.

4.1.26 A partir dos dados observados, determinar os problemas de maior relevância e sugerir melhorias para apreciação do Sesi-SP, de sorte a minimizar tais ocorrências e atingir o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados, através de ações de caráter preventivo e informativo.

4.1.27 Responsabilizar-se 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.

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

4.1.29 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 profissional.

4.1.30 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.

4.1.31 Descartar, ao final do contrato, de forma definitiva, ou seja, de forma a impedir a sua recuperação total ou parcial posteriormente, toda informação do Sesi-SP gerada, mantida, recebida, manipulada ou produzida durante a execução do Contrato que a CONTRATADA esteja custodiando.

4.1.32 Permitir o acesso às informações do Sesi-SP às quais venha a ter contato, 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.

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

4.1.33 Comunicar a imposição de penalidade que acarrete o impedimento de contratar com o Sesi-SP.

4.1.34 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou de materiais empregados.

4.1.35 Reparar todos os danos e prejuízos causados ao Sesi-SP ou a terceiros, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte do Gestor do Contrato.

4.1.36 Pagar todos os encargos e tributos, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto deste Contrato, podendo o Sesi-SP, a qualquer momento, exigir da CONTRATADA a comprovação de sua regularidade.

4.1.37 Providenciar, perante a Receita Federal do Brasil – RFB, comprovando ao Sesi-SP, sua exclusão obrigatória do SIMPLES, no prazo estipulado pelo artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006, se a CONTRATADA, quando optante do SIMPLES:

- a) Extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ao longo da vigência deste Contrato; ou
- b) Enquadrar-se em alguma das exceções previstas no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006.

4.1.38 Permitir vistorias e acompanhamento da execução do objeto pelo Gestor do Contrato e equipe técnica.

4.1.39 Obedecer às instruções e aos procedimentos estabelecidos pelo Sesi-SP para a adequada execução do Contrato.

4.1.40 Impedir a participação, direta ou indireta, de empregado ou dirigente do Sesi-SP (Sesi-SP e suas subsidiárias) na execução do objeto do presente Contrato.

4.1.41 Observar o Código Conduta Ética do Sesi-SP, a ser disponibilizado em momento oportuno.

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

4.1.43 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, por acusação da espécie, podendo a CONTRATADA ser instada a intervir no processo.

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

4.1.45 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 profissional.

4.1.46 Cumprir as disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem prestados e demais obrigações estipuladas no Contrato e nestas Especificações Técnicas.

4.1.47 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.

4.1.48 Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa em relação ao objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas na prestação dos serviços.

4.1.49 Atender prontamente quaisquer exigências do Sesi-SP, relacionadas ao objeto deste contrato.

4.1.50 Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo Sesi-SP.

4.1.51 Manter sigilo relativamente ao objeto contratado, bem como sobre dados, documentos, especificações técnicas ou comerciais, não tornadas públicas pelo Sesi-SP, de que venha a ter conhecimento em virtude da contratação, bem como a respeito da execução e resultados obtidos na prestação de serviços, inclusive após o término do prazo de vigência do Contrato, sendo vedada a divulgação dos referidos resultados a terceiros em geral, e em especial a quaisquer meios de comunicação públicos e/ou privados.

4.1.52 Garantir a autenticidade das licenças de software utilizadas no projeto, sabendo que estará exposta a todas as sanções cíveis e criminais decorrentes dos atos de violação de direitos autorais e pirataria de software.

4.1.53 Cumprir, durante a execução do Contrato, as leis federais, estaduais e municipais vigentes ou que entrarem em vigor, sendo a única responsável pelas infrações cometidas, convencendo-se, desde já, que o Sesi-SP poderá descontar de qualquer crédito da CONTRATADA a importância correspondente a eventuais pagamentos desta natureza que venha efetuar por imposição legal.

4.1.54 Indicar seus dados de endereço, telefone e e-mail, mantendo-os atualizados perante o Sesi-SP durante toda a vigência do Contrato.

4.1.55 Assinar, por seu representante legal, juntamente com este Contrato, o Termo de Confidencialidade.

4.1.56 Cumprir e obedecer às diretrizes da Política de Segurança da Informação estabelecidas pelo Sesi-SP.

4.1.57 Indicar a norma coletiva de trabalho aplicável à sua equipe de profissionais.

4.1.58 Manter qualificações (certificações/autorizações), suas e de seus profissionais, requeridas pela SAP para permitir que seus profissionais possam realizar as configurações e parametrizações nos produtos que requeiram tais qualificações.

4.1.59 Permitir ao Banco Central do Brasil acesso a termos firmados, documentos e informações atinentes aos serviços prestados, bem como às suas dependências, nos termos do § 1º do artigo 33 da Resolução CMN nº 4.557/2017.

4.2 A CONTRATADA deverá estar sujeita às políticas de acesso e segurança implementadas pelo Sesi-SP de modo que, durante a prestação dos serviços nas dependências deste, quaisquer acessos à Internet necessários pelos seus profissionais deverão ser previamente justificados e autorizados, realizados exclusivamente por meio da infraestrutura de TI do Sesi-SP e limitados ao estritamente necessário para a execução das atividades previstas neste Contrato.

Cláusula Quinta – Demais Obrigações da CONTRATADA: Trabalhistas e Previdenciárias e Afins

5.1 A CONTRATADA deverá cumprir todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos profissionais designados para a prestação de serviço, observando, especialmente, as seguintes obrigações:

- a) pagar os salários e demais verbas passadas diretamente ao seu funcionário alocado a prestação de serviço;
- b) observar as obrigações previstas na convenção, acordo coletivo, acórdão normativo ou na legislação incidente aplicável à categoria profissional do empregado, inclusive no que diz respeito a pisos salariais;

- c) cumprir as obrigações trabalhistas de acordo com os valores e especificações indicados na planilha de custos e formação de preços contida na Proposta, sempre respeitados os mínimos previstos na norma coletiva aplicável;
- d) atender a legislação relativa à segurança e à medicina do trabalho, e em particular as Normas Regulamentadoras (NR) expedidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego; e
- e) pagar antecipadamente, em parcela única mensal, os insumos referentes a vale-transporte e auxílio-alimentação (se for o caso, ora quando aplicável).

5.2 Deve ser mantido e atualizado pela CONTRATADA, bem como exibidos por meio de cópias, sempre que solicitadas pelo Sesi-SP, os registros, anotações e documentos que comprovem o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias e afins, tais como:

- a) o contrato de trabalho, o regulamento interno da empresa, se houver, o acordo ou a convenção coletiva de trabalho, ou ainda, o acórdão normativo, se for o caso, relativos à categoria profissional do empregado;
- b) o registro do empregado e Carteira de Trabalho e Previdência Social;
- c) o Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização das avaliações médicas (admissional, periódica, demissional e, se for o caso, de retorno ao trabalho e de mudança de função) e exames complementares determinados pelo médico do trabalho;
- d) documentos comprobatórios do pagamento das contribuições previdenciárias dos empregados e do empregador;
- e) cartão, ficha ou livro de ponto assinado pelo empregado, ou documento comprobatório do registro eletrônico de ponto, nos quais constem as horas trabalhadas normais e extraordinárias, se for o caso;
- f) recibo de concessão de aviso de férias, a ser dado 30 (trinta) dias antes do respectivo gozo;
- g) documento comprobatório de depósito bancário na conta do trabalhador referente ao pagamento dos salários mensais e adicionais aplicáveis, férias acrescidas do terço constitucional e décimo terceiro salário (primeira e segunda parcelas);
- h) documento comprobatório de fornecimento de auxílio-alimentação;
- i) documento comprobatório do recolhimento dos valores devidos ao FGTS nas respectivas contas vinculadas do empregado;
- j) termos que cuidem da demissão ou rescisão do contrato, sua respectiva homologação e quitação de verbas rescisórias, na forma da legislação;
- k) documento comprobatório da concessão de aviso prévio pelo empregador ou pelo empregado e,
- l) documento comprobatório da entrega dos documentos necessários à obtenção de seguro-desemprego pelo empregado, nas hipóteses em que o mesmo faça jus ao benefício.

5.3 Nos casos em que a execução dos serviços ocorrer em unidades escolares do Sesi-SP, a CONTRATADA deverá apresentar, previamente ao início das atividades, os atestados de antecedentes criminais, estadual e federal, de todos os profissionais designados para atuar nessas unidades. Esses atestados deverão ser atualizados e apresentados a cada 06 (seis) meses, durante a vigência do contrato, como condição indispensável para a manutenção dos profissionais nas referidas unidades. A ausência de apresentação ou a constatação de registros incompatíveis com a função poderão ensejar o imediato afastamento do profissional e eventual aplicação das sanções previstas neste contrato.

5.4 Fica estabelecido que a CONTRATADA é a única e exclusiva empregadora dos profissionais por ela alocados para a execução dos serviços objeto deste contrato, inexistindo qualquer vínculo empregatício entre esses profissionais e o Sesi-SP.

5.5 Compete ainda exclusivamente à CONTRATADA o cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais decorrentes da relação de trabalho, inclusive aquelas oriundas de convenções, acordos ou dissídios coletivos. Caso o Sesi-SP venha a ser acionado judicialmente ou extrajudicialmente em razão de qualquer obrigação decorrente dessas relações, a CONTRATADA deverá assumir integralmente a responsabilidade pelo caso e ressarcir todas as despesas incorridas, incluindo custas, emolumentos, indenizações e honorários

advocatícios.

5.6 O SESI-SP poderá, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento dessas obrigações, mediante apresentação dos documentos pertinentes, como condição para a liberação de pagamentos contratualmente devidos.

Cláusula Sexta - Da Emissão de Relatório

6.1 – Quanto a emissão de relatório, 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 o SESI-SP 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 o Acordo de Nível de Serviço esperado;
- 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 do ANS/SLA não cumpridos;
- h) Justificativa pelo não atendimento dos acordos previstos;
- i) Chamados direcionados aos fabricantes da solução SAP;
- 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.

6.2 A Contratada deverá produzir relatórios mensais para aferição e avaliação dos serviços por parte dos técnicos do SESI-SP, que deverão ser apresentados 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 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.

6.3 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.

6.4 Caso o relatório seja homologado pela equipe de gestão do SESI-SP, a Contratada receberá formalmente o aceite e estará apta para encaminhar a documentação de cobrança ao SESI-SP, 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.

Cláusula Sétima - Da Propriedade Intelectual e dos Direitos Autorais

7.1 A CONTRATADA cederá e transferirá ao SESI-SP, em caráter definitivo, total, irrevogável e irretratável, os direitos patrimoniais de autor e a propriedade intelectual relativos aos programas

desenvolvidos, customizações, adaptações e demais resultados produzidos em decorrência deste Contrato.

7.2 Consideram-se “resultados”, para fins deste Contrato, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, códigos-fonte, páginas Web, manuais, documentação técnica ou didática, em qualquer formato ou mídia.

7.3 A cessão contempla a possibilidade de uso, reprodução, distribuição, modificação, integração a outros sistemas, sublicenciamento e quaisquer outros meios necessários ao interesse do Sesi-SP.

7.4 A CONTRATADA declara ser detentora plena dos direitos sobre os materiais entregues, responsabilizando-se por eventuais violações de direitos de terceiros.

Cláusula Oitava – Das Obrigações do Sesi-SP

8.1. São obrigações do Sesi-SP:

8.1 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

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

8.3 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 do Sesi-SP.

8.4 Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados pelo Sesi-SP.

8.5 Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações do Sesi-SP e eventuais alterações.

8.6 Permitir o livre acesso dos técnicos da CONTRATADA aos equipamentos e sistemas do Sesi-SP necessários para execução dos serviços de suporte do ambiente computacional.

Cláusula Nona – Do Acordo de Nível de Serviço

9.1 A Contratada deverá atender as metas e prazos abaixo, sob pena de descontos por descumprimentos do Acordo de Nível de Serviço:

Tabela 1 – Classificação de severidade

Severidade	Definição	Meta de Resolução no Prazo (MR)	Descontos
------------	-----------	---------------------------------	-----------

Crítica	Paralisação, impossibilidade de uso ou erro de um processo crítico suportado pelo AMBIENTE SAP, que não possa ficar interrompido ou sendo executado com erros por mais de 4 horas corridas, nem ser retomado ou corrigido diretamente pelo usuário. CHAMADOS que impactem demonstrativos contábeis, obrigações tributárias, trabalhistas e previdenciárias, fechamento contábil do mês ou do ano, durante o período de fechamento ou em datas críticas. CHAMADOS que precisem ser resolvidos antes da abertura do próximo dia útil ou que gerem impactos financeiros ou de imagem para o SESI-SP.	95%	5% do valor mensal do serviço por hora de atraso (corridas)
Alta	Paralisação, impossibilidade de uso ou erro de um processo suportado pelo AMBIENTE SAP, mas que possa ficar interrompido ou sendo executado com erros até que seja corrigido.	90%	2% do valor do chamado por hora útil de atraso
Média	Paralisação, impossibilidade de uso ou erro de um processo suportado pelo AMBIENTE SAP, mas que possa ser contornado temporariamente pelo usuário final, impactando seu trabalho, mas não o impossibilitando.	90%	1% do valor do chamado por hora útil de atraso
Baixa	CHAMADOS que não foram classificados nas outras severidades, ou seja, que não causaram paralisação, impossibilidade de uso ou erro de processo suportado pelo AMBIENTE SAP.	90%	0,5% do valor do chamado por hora útil de atraso

9.2 Os prazos para atendimento a chamados, assim como para aplicações de descontos pelo seu não cumprimento, são os seguintes:

Tabela 2 – Níveis Mínimos de Serviço para Atendimento a Chamados

Ação/Severidade	Disponibilidade e 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)	24x7x365	30 minutos corridos	4 horas corridas
Suporte a Dúvidas, Alarmes do Ambiente, Incidentes e Problemas (Alta)	24x7x365	4 horas corridas	8 horas úteis
Suporte a Dúvidas, Alarmes do Ambiente, Incidentes e Problemas (Média)	8x5	8 horas úteis	16 horas úteis
Suporte a Dúvidas, Alarmes do Ambiente, Incidentes e Problemas (Baixa)	8x5	12 horas úteis	24 horas úteis
Apresentação de relatório de análise de problema (para incidentes Críticos/Alta)	n/a	n/a	Entrega de relatório com identificação do erro (causa raiz) e solução definitiva em até 10 dias úteis após abertura do chamado.
Elaboração de Ordens de Serviço para Projetos e Manutenção Evolutiva (SAP Funcional e Basis)	n/a	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 aprovado.
Início do Desenvolvimento de OS Aprovadas (SAP Funcional e Basis)	n/a	n/a	Início do desenvolvimento do Plano de Projeto em até 5 dias úteis após aprovação pelo SESI-SP.
Apresentação de relatório de backlog de chamados (SAP Funcional e Basis)	n/a	n/a	Entrega de relatório mensal (até 3º dia útil do mês subsequente) com lista de chamados abertos/fechados/pendentes. O documento deverá apresentar no máximo 10% dos chamados abertos em backlog.

9.3 A CONTRATADA ao iniciar o atendimento deverá identificar se o chamado se enquadra nos critérios de criticidade definidos na Tabela 1. Identificando que o chamado está classificado com nível de criticidade abaixo do definido para incidente, ela deverá elevar a criticidade dele.

9.4 A CONTRATADA só poderá baixar a criticidade de um chamado, mediante autorização prévia e formal do SESI-SP.

9.5 O SESI-SP poderá aumentar a criticidade de um chamado durante o atendimento dele. Nestes casos, o SESI-SP deverá alinhar os prazos de atendimento com a CONTRATADA, bem como a forma de tratamento na medição para este caso.

9.6 É obrigação da CONTRATADA apresentar solução de contorno efetiva o mais rápido possível para quaisquer chamados de Atendimento a Incidentes, sem que isto a exima da obrigação de apresentar solução definitiva dentro do escopo desta linha de serviço. Mediante tal solução, o SESI-SP poderá, a seu critério, autorizar baixa da criticidade ou encerramento do chamado.

9.7 Todos os chamados nomeados para acompanhamento individual no backlog de chamados terão de ser resolvidos em prazos estipulados chamado a chamado pelo SESI-SP para a CONTRATADA.

9.8 O prazo para resolução poderá ser ampliado pelo SESI-SP em casos que justifiquem essa necessidade.

9.10 Caso os chamados de backlog se acumulem excessivamente, a CONTRATADA poderá sofrer descontos de pagamento mensalmente, conforme especificado acima.

9.11 A CONTRATADA também deverá cumprir o ANS – no que tange aos Prazos para Atendimentos de OS de demandas – UHT:

- Prazos para atendimento a OS de demandas – UHT -
Acordo de Nível de Serviço

RESPONSÁVEL	ATIVIDADE	PRAZO EM DIAS ÚTEIS	DESCONTOS
CONTRATADA	Análise da demanda e elaboração da Proposta Técnica contendo, pelo menos: • Estimativa do serviço em HH, conforme a metodologia de metrificação mencionada no ANEXO V - MÉTRICAS PARA ATENDIMENTO A DEMANDAS; • Definição da necessidade; • Informação do processo atual e processo futuro; • Detalhamento/escopo da solução proposta;	05 dias úteis	10%, calculado sobre o valor previsto para a Ordem de Serviço, caso não ocorra o atendimento deste SLA

	- Definição das premissas; - Informação sobre possíveis integrações; - Módulos ou legados impactados; - Análise de risco; - Benefícios; - Cronograma com prazos estimados para todas as etapas e; - Valores estimados.		
CONTRATADA	Início das atividades, após a aprovação da Proposta Técnica e abertura da OS.	05 dias úteis	0,5% do valor da OS por dia útil de atraso
CONTRATADA	Execução do serviço conforme cronograma da Proposta Técnica.	Especificado na OS	0,5% do valor da OS por dia útil de atraso

9.12 Em função da urgência ou complexidade da OS estes prazos acima poderão ser alterados por acordo entre o SESI-SP e CONTRATADA.

9.13 Em função de necessidades específicas do SESI-SP, o conteúdo da Proposta Técnica poderá ser alterado (reduzido ou ampliado) conforme necessidade da demanda. Tais situações serão previamente acordadas entre o SESI-SP e CONTRATADA.

9.14 Assim, o SESI-SP avaliará o desempenho da CONTRATADA no mês em questão, no que respeita ao cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS 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.

9.14.1 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 dos descontos previstos.

9.15 Para assegurar a proporcionalidade e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, o somatório das glosas aplicadas à fatura mensal da CONTRATADA, ainda que decorrentes de múltiplos descumprimentos dos níveis de serviço (SLA) no mesmo período, não poderá ultrapassar o limite de 25% (vinte por cento) do valor da fatura correspondente ao mês de ocorrência das inconformidades.

9.16 Na hipótese de aplicação de descontos por período contínuo de 06 (seis) meses, qualquer que seja o percentual ou ANS envolvido, fica caracterizada a condição de inadimplência contratual, ensejando ao SESI-SP promoverem a rescisão do referido ajuste, sem quaisquer ônus adicionais.

9.17 Contratada descontará do total da fatura do mês subsequente o valor correspondente aos descontos notificados pelo SESI-SP, consoante acima descrito.

9.18 A aplicação dos descontos financeiros, não se confundem com as penalidades por descumprimentos de cláusulas do contrato.

Cláusula Décima - Da Proteção de Dados

10.1 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 pela 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; e,
 - 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).

10.2 Independentemente do disposto em qualquer outra cláusula deste Contrato, 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.

10.3. A CONTRATADA deverá cientificar formalmente os seus funcionários, alocados nos postos de trabalho do Sesi-SP, por meio da inclusão de cláusula nos respectivos contratos de trabalho e/ou outro instrumento específico, de que o Sesi-SP, por si ou por meio de empresa especializada por ela contratada, terá acesso e efetuará o tratamento, compartilhamento e guarda dos dados pessoais e pessoais sensíveis desses por até 05 (cinco) anos após o término da vigência do contrato de prestação de serviços, por força legal e contratual, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018).

Cláusula Décima Primeira – Da Denúncia/ Rescisão

11.1 O presente contrato poderá ser denunciado por quaisquer partes, desde que comunique a outra parte com 60 (sessenta) dias de antecedência.

11.2 O presente contrato poderá ser rescindido em caso de descumprimento de quaisquer de suas cláusulas contratuais, arcando a parte que der motivo, com o pagamento à parte inocente, da multa contratual prevista neste instrumento, caso a parte inadimplente, após notificada, não adimplir com sua obrigação no prazo de 03 (três) dias corridos a partir do recebimento da notificação.

11.2 Por iniciativa motivada do Sesi-SP, o contrato ainda poderá ser rescindido:

- a) pela infração a qualquer cláusula do presente contrato;
- b) se a CONTRATADA paralisar o serviço pelo espaço de 10 (dez) dias consecutivos, sem motivo justificado;
- c) em caso de recuperação judicial/extrajudicial, falência, dissolução ou liquidação da CONTRATADA;

- d) na hipótese de suspensão dos serviços por determinação de autoridades competentes, ficando a CONTRATADA responsável pelos eventuais aumentos nos custos de serviços e pelas perdas e danos que o Sesi-SP venha a sofrer;
- g) decorrente de associação com outrem, fusão ou incorporação da CONTRATADA, ou ainda alteração de seu Contrato Social ou Estatuto, que modifique seu objeto, estrutura ou prejudique a execução deste contrato;
- h) pela subcontratação total, cessão ou transferência do contrato;
- i) em caso de subcontratação parcial dos serviços, sem prévia concordância do Sesi-SP; e,
- j) cometimento reiterado de faltas ou não atendimento das determinações da fiscalização do Sesi-SP.

Cláusula Décima Segunda – Gestão e Fiscalização

Os serviços inerentes ao presente contrato serão conduzidos sob a fiscalização da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação, 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 (se for o caso), atestar a realização dos serviços para liberação dos pagamentos correspondentes.

Cláusula Décima Terceira – Das Condições Gerais

13.1 A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável por quaisquer danos ou prejuízos, que eventualmente possa causar a terceiros, bem como seus prepostos e empregados, em decorrência da execução dos serviços objeto do presente ajuste, sem que possa ser imputada qualquer responsabilidade ou ônus ao Sesi-SP pelos ressarcimentos ou indenizações devidos.

13.2 Na hipótese do Sesi-SP, por meio da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação, vir a exigir a comprovação do cumprimento de todas as obrigações legais a que se sujeita a CONTRATADA, tal comprovação deverá ser realizada mediante a apresentação dos documentos, demonstrando que se encontra em dia com todos os recolhimentos, conforme for o caso, dos tributos, contribuições, taxas, encargos trabalhistas e previdenciários, e de demais documentos legais que o Sesi-SP, a seu exclusivo critério, entenda ser necessários.

13.3 O Sesi-SP não será responsável, seja a que título for, por quaisquer perdas, danos, extravios ou desaparecimento de objetos pertencentes à CONTRATADA ou aos membros da sua equipe.

13.4 Caso a CONTRATADA não apresente ou apresente a documentação incompleta solicitada pelo Sesi-SP, tal fato ensejará a imediata suspensão do pagamento de qualquer valor, que somente será efetuado mediante a regularização da falta, sem prejuízo do presente instrumento ser rescindido pelo Sesi-SP por inadimplemento contratual por parte da CONTRATADA, com pagamento da multa contratual aqui estipulada e apuração de perdas e danos.

13.5 Fica estabelecido que o Sesi-SP não responderá, sob qualquer hipótese, pelos ônus decorrentes do uso indevido de equipamentos, programas de computador e demais ferramentas e recursos auxiliares protegidos nos termos da lei, que a CONTRATADA tenha violado na execução dos serviços objeto deste instrumento, cabendo à mesma CONTRATADA responder, civil e penalmente, por eventuais infrações cometidas.

13.6 Na assinatura do contrato a CONTRATADA toma ciência da Política de Segurança de Informação do Sesi-SP firmando o documento Termo de Confidencialidade, conforme destacado

na cláusula décima terceira, cujo conteúdo deverá ser divulgado a todos os seus profissionais que integrarão a equipe de prestação de serviços do Sesi-SP, de maneira que os termos ali consignados sejam efetivamente conhecidos e adotados.

13.7 Qualquer tolerância no cumprimento do presente instrumento será entendida como mera liberalidade das partes e não como novação, que não se presumirá em nenhuma hipótese, configurando-se apenas por escrito e firmada por ambas as Partes.

13.8 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.

13.9 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) rescindido, independente do pagamento da multa ou qualquer outra verba, seja a que título for.

13.10 Se durante a vigência do presente contrato ocorrer motivos de caso fortuito e/ou de força maior que impeça a continuidade da execução do contrato, 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.

13.11 Na eventualidade de vir a ser exigida do Sesi-SP qualquer importância de responsabilidade da CONTRATADA, esta ficará obrigada a repor ao Sesi-SP o valor por ele despendido, acrescido de 50% (cinquenta por cento).

13.12 Fica estabelecido que a CONTRATADA é considerada, para todos os fins e efeitos jurídicos, como única e exclusiva empregadora dos profissionais alocados na prestação de serviço, sendo a responsável pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, cabendo-lhe reembolsar o Sesi-SP ou suas subsidiárias de todas as despesas que estes tiverem, inclusive custas, emolumentos e honorários advocatícios, resultantes de sua condenação judicial a honrar obrigações trabalhistas ou previdenciárias, ou ainda a pagar indenizações decorrentes das relações de trabalho.

13.13 A CONTRATADA declara não empregar 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 Décima Quarta - Das Penalidades

14.1 Atrasos e/ou descumprimento de quaisquer obrigações pactuadas neste instrumento e demais obrigações constantes do PSDA nº 804/25, acarretará a aplicação de multa no percentual de até 5% (cinco por cento) do faturamento mensal.

14.2 A parte que der motivo à rescisão, seja por atrasos e/ou descumprimento das cláusulas e condições constantes pactuadas, dentre outros, ou ainda, após a conclusão dos serviços e afins restar provado que não foram atendidas as especificações, incorrerá no pagamento, à parte inocente da multa contratual equivalente a 10% (dez por cento) do valor total contrato, ressalvado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do

art. 416 do Código Civil.

14.3 O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, dará ao Sesi-SP o direito de rescindir unilateralmente o futuro contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas, inclusive a de suspensão do direito de participar de chamamentos públicos junto ao Sesi-SP e ao SENAI-SP por prazo não superior a 05 (cinco) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de participar 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.

14.4 As penalidades previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente.

14.5 Os valores relativos as multas aplicadas, bem como, outros valores que forem devidos serão deduzidos dos créditos que a contratada possuir com o Sesi-SP ou cobrados administrativa ou judicialmente.

Cláusula Décima Quinta – Da Reforma Tributária

15.1 À contratação aplicam-se as regras da Reforma Tributária (EC nº 132/2023 e LC nº 214/2025), sendo vedado o repasse unilateral de tributos, incluindo quaisquer encargos ou majorações de preços decorrentes da alteração legislativa.

15.1.1. Considera-se "Reforma Tributária" qualquer alteração na legislação tributária aplicável, incluindo, mas não se limitando a mudanças nas alíquotas, bases de cálculo, criação, extinção ou substituição de tributos, que venha a afetar os serviços objeto desta contratação.

15.2. A CONTRATADA declara ciência de que, até a completa implementação da Reforma Tributária, coexistirão quando aplicável, os atuais tributos incidentes sobre serviços (ISS, PIS, COFINS, CSLL, IRRF, INSS, entre outros) e os novos tributos (CBS – Contribuição sobre Bens e Serviços e IBS – Imposto sobre Bens e Serviços), cabendo-lhe integral responsabilidade pelo correto enquadramento, apuração, recolhimento e comprovação do pagamento dos tributos incidentes sobre a prestação do objeto desta contratação.

15.3. É vedado, à CONTRATADA, repassar, ao Sesi-SP, de forma unilateral, quaisquer encargos tributários ou majorações de preços decorrentes da Reforma Tributária.

15.4. É vedado, à CONTRATADA, promover qualquer reajuste de preços com fundamento em alteração tributária sem prévia comprovação documental oficial da majoração da carga tributária incidente diretamente sobre o objeto desta contratação, devendo tal situação ser analisada em boa-fé pelas Partes e, se necessário, formalizado por documento assinados pela CREDENCIADA EMPRESA e pelo Sesi-SP, o qual reserva-se ao direito de auditar os cálculos apresentados.

15.5. Toda e qualquer nota fiscal de serviços deverá ser emitida em conformidade com o padrão nacional de NFS-e, atendendo às exigências legais vigentes, inclusive quanto à discriminação das alíquotas e bases de cálculo de ISS, IBS e CBS. Notas fiscais emitidas de forma incorreta ou que não permitam a identificação clara dos tributos incidentes serão consideradas não recebidas, não gerando obrigação de pagamento até sua regularização.

15.6. Caso o Sesi-SP venha a sofrer autuação, multa, cobrança ou qualquer exigência fiscal decorrente de erro, omissão, classificação incorreta ou descumprimento das normas tributárias pela CONTRATADA, esta se compromete a assumir integralmente a responsabilidade, isentando e

indenizando o Sesi-SP por todos os valores, custos, honorários advocatícios e encargos que venham a ser despendidos.

15.7. As partes reconhecem que a eventual instituição de regimes de retenção tributária obrigatória (inclusive sobre IBS e CBS) será automaticamente aplicada à presente contratação, sem necessidade de aditamento, autorizando o Sesi-SP a proceder às retenções devidas e comprovar à CONTRATADA o recolhimento.

15.8. Em caso de alteração legislativa superveniente que modifique substancialmente a sistemática de incidência de tributos, as Partes comprometem-se a revisar este documento em boa-fé, buscando entendimento, vedada a suspensão dos serviços ou a exigência de valores adicionais pela CONTRATADA, sem prévia concordância do Sesi-SP, por meio de documento contratual.

Cláusula Décima Sexta - 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 junto ao 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 Sétima – Da Assinatura Eletrônica

17.1 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.

17.2 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 2.200-2, de 24 de agosto de 2001 ("MP 2.200-2"), declarando, desde já, plena anuência com a aposição das assinaturas eletrônicas neste Contrato na plataforma a ser definida pelas Partes.

17.3. 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 2.200-2, 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 Oitava - Do Foro

As Partes elegem o foro da comarca de São Paulo para dirimir eventuais dúvidas oriundas do presente contrato.

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

São Paulo, de de 20 .



SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - Sesi
Departamento Regional de São Paulo

XXXXXXXXXXXXX
Gerente Sênior de Tecnologia da Informação

NOME
CARGO

CONTRATADA

Nome:
CPF:
Cargo:

Testemunhas:

Nome:
RG:

Nome:
RG:



MINUTA DE CONTRATO SENAI

CONTRATO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TI PARA SUPORTE ÀS SOLUÇÕES ERP/SAP, ONESOURCE DFE, TAX ONE E OUTRAS AVENÇAS AO SENAI-SP

Pelo presente instrumento particular 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 nº 03.774.819/0001-02, Departamento Regional de São Paulo, com sede na Avenida Paulista nº 1313, 3º andar, Bairro Bela Vista, CEP 01311-923, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o nº 03.774.819/0001-02, neste ato representado, por seu Gerente Sênior de Tecnologia da Informação, xxxxxxxxxxxxxx, a seguir denominado simplesmente SENAI-SP; e, de outro lado, _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede na _____, nº _____, bairro _____, CEP _____, na cidade _____, Estado _____, aqui representada em conformidade com seus atos constitutivos, a seguir denominada simplesmente CONTRATADA, resolvem celebrar o presente contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições que, mutuamente, aceitam e outorgam.

Cláusula Primeira - Do Objeto

1.3. Por meio do presente instrumento, a CONTRATADA se obriga a prestação de serviços técnicos integrados e especializados na área de Tecnologia da Informação, de forma a prover capacidade organizacional, operacionalizar, sustentar, administrar, monitorar e gerenciar os serviços de TI e atender às demandas tecnológicas nos ambientes operacionais que integram as soluções ERP/SAP (funcional e Basis), Onesource DFE e Tax One (funcional) do SENAI-SP, nos termos do Chamamento Público - PSDA nº 804-2025, Memorial Descritivos e demais anexos.

1.4. Faz parte, ainda, do presente Contrato, independente de transcrição, os seguintes documentos:

- a) Regulamento Para Contratação e Alienação – RCA do SENAI;
- b) Chamamento Público – PSDA nº 804/2025, Memorial Descritivo, com seus respectivos anexos;
- c) Proposta apresentada pela CONTRATADA com data __/__/____, no que não contrarie o presente contrato e os demais documentos.

Cláusula Segunda – Da Vigência/Prazos e Reajuste

2.3. O prazo de vigência deste contrato será de 12 (doze) meses, contados da assinatura, podendo ser prorrogado, não ultrapassando o limite máximo de 10 (dez) anos, nos termos dos artigos 34, II e 38 do Regulamento para Contratação e Alienação – RCA do SENAI.

2.4. Fica convencionado que após o 12º mês de vigência do ajuste, poderá, a critério das partes, ser aplicado o reajustamento de preço com base na variação da média aritmética simples da variação acumulada nos últimos 12(doze) meses, do índice IPCA/IBGE, relativo ao mês anterior ao 12º (11º) ou, mediante concordância entre as partes, referente ao segundo mês anterior ao 12º (10º), ou, por outro índice que venha a substituí-los, caso haja a extinção de um deles.

Cláusula Terceira - Do Preço/da Forma de Pagamento/ Reajuste

3.1. O valor total estimado a ser pago pela prestação dos serviços é de até R\$ _____, conforme proposta apresentada e anexo I, deste contrato.

3.1.1 Nos preços referidos na cláusula 3.1, supra, estão inclusos todos os custos inerentes à prestação dos serviços contratados, sem exceção, inclusive de todos os tributos, impostos, taxas, salários, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e rescisórios dos empregados da CONTRATADA, bem como seguros, alimentação, uniforme/fardamento, transporte de qualquer natureza, combustível, equipamentos, materiais, inclusive ferramentas e utensílios, depreciação, aluguéis, administração, lucro e quaisquer outras despesas, sejam diretas ou indiretas, conforme previsto no Memorial Descritivo, do Chamamento Público PSDA 804/2025.

3.27 Serão realizados os pagamentos apenas dos serviços efetivamente realizados.

3.28 Os pagamentos serão feitos mensalmente, quando aplicável, e corresponderão ao número de atividades técnicas efetivamente prestadas correspondendo aos profissionais alocados para suporte local, número de chamados técnicos atendidos (respeitado a franquia mínima estipulada), do valor referente aos serviços de desenvolvimento de workshops ocorridos no período e do número de UHTs (métrica) empregadas no desenvolvimento de manutenções corretivas, evolutivas e projetos entregues e colocados em operação conforme estabelecido na proposta comercial da Contratada

3.29 As UHT destinadas às manutenções evolutivas ou projetos que forem formalizadas por Ordem de Serviço terão seu faturamento condicionado à conclusão das etapas previstas no respectivo plano de trabalho, de acordo com os percentuais de esforço estabelecidos abaixo. As etapas têm finalidade exclusiva de definir o momento de aceitação da UHT, não constituindo unidade de pagamento autônoma.

Pagamento de UHT por etapas das entregas/ORDEM DE SERVIÇO

ETAPA	PERCENTUAL DE ESFORÇO
Proposta	10%
Especificação	30%
Construção	45%
Preparação/Transição	10%
Entrega	5%
TOTAL	100%

3.30 O SENAI-SP avaliará o desempenho da Contratada no mês em questão, no que respeita ao cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS e demais cláusulas contratuais e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca dos valores das penalidades aplicáveis no respectivo período, cabendo à Contratada promover o desconto correspondente em sua fatura mensal.

3.31 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.

3.32 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 no Acordo de Nível de Serviço preconizado, de modo a fundamentar a apuração dos valores mensais acumulados para pagamento.

3.33 Aprovados os relatórios dos itens acima pelo Gestor do Contrato, a CONTRATADA poderá faturar os serviços prestados no mês de referência, com eventuais ajustes de pagamento. O valor a ser faturado é calculado conforme abaixo:

g) Quantidade de chamados atendidos pela CONTRATADA, referentes ao mês de referência, multiplicada pelo valor unitário, em reais, do chamado.

h) Quantidade de UHT das entregas, considerados os percentuais das etapas concluídas no mês de referência, multiplicada pelo valor unitário, em reais, da UHT.

i) Quantidades de postos atendidos no mês por alocação dos funcionais, multiplicado pelo valor unitário, em reais, de alocação.

3.34 Uma vez o serviço sendo aceito pelo SENAI-SP, a contratada deverá emitir as faturas correspondentes aos serviços executados com os pagamentos sendo efetuados em 15 dias 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.

3.34.1 Quando recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente; no mês de fevereiro, os pagamentos serão realizados nos dias 10, 20 e 28 (ou 29, se o ano for bissexto).

3.34.2 Destaca-se que para toda efetivação de pagamento, a CONTRATADA deverá encaminhar o documento fiscal ou equivalente em meio digital para caixa postal eletrônica ou protocolar em sistema eletrônico próprio do SENAI-SP, considerando as orientações vigentes na ocasião do pagamento.

3.35 Os pagamentos serão efetuados diretamente pela Gerência Sênior Contábil e Financeira do SENAI-SP, situada na Avenida Paulista, nº 1313, 2º andar, Bairro Bela Vista, em São Paulo – SP.

3.36 O pagamento do serviço de Atendimento de Chamados e das Ordens de Serviço está condicionado a regularidade da CONTRATADA perante suas obrigações trabalhistas e previdenciárias.

3.37 Os pagamentos serão efetuados, em moeda corrente nacional, estando os referidos pagamentos condicionados a previsão contida na subcláusula 3.5 acima, e a aprovação dos serviços pelos SENAI-SP.

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

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

3.40 Na hipótese de ser apresentada 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 seja providenciada as medidas saneadoras cabíveis, inclusive emissão de novas faturas se for o caso não acarretando, neste caso, quaisquer ônus para o SENAI-SP.

3.41 Caso a documentação para pagamento não seja entregue conforme previsto acima, o SENAI-SP poderá postergar o pagamento ficando estabelecido o vencimento da nota fiscal/fatura somente nos dias 10, 20 ou 30 do mês.

3.42 No caso de faturas que cheguem ao SENAI-SP vencidas ou com prazo de pagamento inferior a 10 (dez) dias úteis, ou ainda as em que, nos casos de serem contestadas pelo SENAI-

SP, seja comprovada a correção dos valores, será facultado à CONTRATADA emitir novo documento de cobrança com nova data para pagamento, respeitando o prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis entre a data do recebimento pelo SENAI-SP e a nova data de pagamento ou, alternativamente, emitir documento que prorogue a data de pagamento da fatura enviada.

3.43 Fica vedada a negociação de duplicatas com terceiros, bem como o desconto ou a promoção de cobrança através da rede bancária, bem como qualquer forma de cessão à terceiros.

3.43.1 O descumprimento do disposto acima (subcláusula 3.18) acarretará a aplicação de penalidade(s) consignadas neste instrumento.

3.44 Se da infringência no disposto no item 3.18, advier protesto da duplicata, a CONTRATADA, além da penalidade citada acima, se obriga a efetuar à suas expensas, o respectivo cancelamento, no prazo máximo de 05 (dias), contados da data da emissão do correspondente instrumento cartorário.

3.45 Por força das legislações vigentes, se for o caso, o SENAI-SP reterá do valor bruto da nota fiscal, as alíquotas pertinentes aos tributos a seguir discriminados:

- g. Imposto de Renda;
- h. INSS;
- i. ISS (imposto sobre serviços de qualquer natureza);
- j. CSLL (contribuição social sobre lucro líquido);
- k. COFINS; e,
- l. PIS.

3.46 Quando da emissão da nota fiscal, a CONTRATADA deverá destacar o valor das retenções dos tributos referidos na subcláusula acima.

3.46.1 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.

3.47 O SENAI-SP se reserva, ainda, o direito de reter quaisquer importâncias referentes a outros impostos, taxas, contribuições e recolhimentos obrigatórios, incidentes sobre a prestação dos serviços ora contratados.

3.48 A CONTRATADA não terá direito ao recebimento de valores antecipados em decorrência da prestação dos serviços.

3.49 O SENAI-SP poderá suspender o pagamento de qualquer nota fiscal apresentada pela CONTRATADA, no todo ou em parte, nos seguintes casos:

- 3.49.1 Descumprimento de obrigação relacionada com os serviços contratados;
- 3.49.2 Não cumprimento de obrigação contratual, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a CONTRATADA atenda à cláusula infringida;
- 3.49.3 Obrigações da CONTRATADA com terceiros que, eventualmente, possam prejudicar o SENAI-SP;
- 3.49.4 Paralisação dos serviços por culpa da CONTRATADA; e,
- 3.49.5 Nos casos de suspensão dos serviços decorrente de determinação de órgão governamental que impeça a sua realização, ou que os procedimentos a serem adotados para

sua realização não possam ser cumpridos pelo SENAI-SP, assegurado o pagamento dos serviços executados.

3.50 A CONTRATADA não poderá pleitear perante o SENAI-SP o repasse ao preço aqui estipulado, de qualquer tributo ou outro encargo, que venham a ser majorados no curso da prestação dos serviços.

3.51 O SENAI-SP poderá deduzir da fatura os valores correspondentes aos descontos de pagamento e penalidades.

Cláusula Quarta – Das Obrigações da CONTRATADA

4.2 São obrigações da CONTRATADA:

4.2.1 Executar os serviços, objeto deste contrato, de acordo com as exigências definidas no Chamamento Público – PSDA 804-2025, Memorial Descritivo e demais anexos.

4.2.2 Responsabilizar-se, em caráter exclusivo, pela execução dos serviços por seus empregados, prepostos, parceiros e terceiros.

4.2.3 Executar os serviços nos prazos estabelecidos no Chamamento Público – PSDA 804-2025, Memorial Descritivo e demais anexos.

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

4.2.5 Considerar a vistoria e aceitação dos serviços por técnicos do SENAI-SP, se for o caso.

4.2.6 Notificar por escrito ao SENAI-SP, ao gestor do Contrato, caso ocorra qualquer fato que impossibilite o cumprimento das condições e prazos estabelecidos no contrato.

4.2.7 Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que venham a causar ao SENAI-SP.

4.2.8 Solucionar eventuais falhas sem ônus ao SENAI-SP.

4.2.9 Manter, durante o tempo de vigência do contrato, os documentos de regularidade fiscal e regularidade técnica devidamente atualizados.

4.2.10 Fornecer mão de obra qualificada que atenda aos requisitos estabelecidos para equipe de trabalho, além dos equipamentos e softwares básicos que atendam aos padrões estabelecidos pelo SENAI-SP, devidamente licenciados, tanto para software de automação de escritório (Office) quanto para o ambiente operacional (SO) para utilização dos profissionais. Os demais softwares especialistas para as atividades dos profissionais serão fornecidos pelo SENAI-SP conforme a área de atuação.

4.2.11 Reportar ao representante do SENAI-SP, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observadas no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações dos técnicos, de funcionários ou de terceiros.

4.2.12 Elaborar e apresentar ao representante do SENAI-SP, mensalmente ou sempre que requerido por estes, relatório das atividades executadas, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados.

4.2.13 Submeter-se, dentro do escopo e das cláusulas pactuadas neste contrato, às determinações SENAI-SP, às suas normas e procedimentos.

4.2.14 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.

4.2.15 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 do SENAI-SP.

4.2.16 Responsabilizar-se pelo cumprimento das exigências legais no que respeita às jornadas das equipes de trabalho, em seus diversos horários e EPI's.

4.2.17 Fornecer uniformes aos seus funcionários, os quais deverão estar devidamente identificados por crachá quando do comparecimento às dependências do SENAI-SP.

4.2.18 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.

4.2.19 Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do SENAI-SP, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.

4.2.20 Guardar sigilo dos dados a que tiver acesso ou que vierem a ser compartilhados, bem como sobre os produtos de propriedade do SENAI-SP, além daqueles processados e gerados no ambiente físico da CONTRATADA, reconhecendo serem estes, de propriedade exclusiva do SENAI-SP, 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.

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

4.2.22 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.

4.2.23 Substituir, quando solicitado pelo SENAI-SP, 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.

4.2.24 Da mesma maneira, o acesso remoto da CONTRATADA aos diversos recursos dos ambientes operacionais do SENAI-SP, deverão se realizar rigorosamente sob regras de segurança estabelecidas entre as partes de forma a garantir a plena confidencialidade e integridade dos dados acessados.

4.2.25 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 pelas equipes de atendimentos.

4.2.26 A partir dos dados observados, determinar os problemas de maior relevância e sugerir melhorias para apreciação do SENAI-SP, de sorte a minimizar tais ocorrências e atingir o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados, através de ações de caráter preventivo e informativo.

4.2.27 Responsabilizar-se 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.

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

4.2.29 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 profissional.

4.2.30 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.

4.2.31 Descartar, ao final do contrato, de forma definitiva, ou seja, de forma a impedir a sua recuperação total ou parcial posteriormente, toda informação do SENAI-SP gerada, mantida, recebida, manipulada ou produzida durante a execução do Contrato que a CONTRATADA esteja custodiando.

4.2.32 Permitir o acesso às informações do SENAI-SP às quais venha a ter contato, 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.

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

4.2.33 Comunicar a imposição de penalidade que acarrete o impedimento de contratar com o SENAI-SP.

4.2.34 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou de materiais empregados.

4.2.35 Reparar todos os danos e prejuízos causados ao SENAI-SP ou a terceiros, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte do Gestor do Contrato.

4.2.36 Pagar todos os encargos e tributos, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto deste Contrato, podendo o SENAI-SP, a qualquer momento, exigir da CONTRATADA a comprovação de sua regularidade.

4.2.37 Providenciar, perante a Receita Federal do Brasil – RFB, comprovando ao SENAI-SP, sua exclusão obrigatória do SIMPLES, no prazo estipulado pelo artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006, se a CONTRATADA, quando optante do SIMPLES:

- c) Extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ao longo da vigência deste Contrato; ou
- d) Enquadrar-se em alguma das exceções previstas no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006.

4.2.38 Permitir vistorias e acompanhamento da execução do objeto pelo Gestor do Contrato e equipe técnica.

4.2.39 Obedecer às instruções e aos procedimentos estabelecidos pelo SENAI-SP para a adequada execução do Contrato.

4.2.40 Impedir a participação, direta ou indireta, de empregado ou dirigente do SENAI-SP (SENAI-SP e suas subsidiárias) na execução do objeto do presente Contrato.

4.2.41 Observar o Código Conduta Ética do SENAI-SP, a ser disponibilizado em momento oportuno.

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

4.2.43 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 SENAI-SP, por acusação da espécie, podendo a CONTRATADA ser instada a intervir no processo.

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

4.2.45 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 profissional.

4.2.46 Cumprir as disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem prestados e demais obrigações estipuladas no Contrato e nestas Especificações Técnicas.

4.2.47 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.

4.2.48 Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa em relação ao objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas na prestação dos serviços.

4.2.49 Atender prontamente quaisquer exigências do SENAI-SP, relacionadas ao objeto deste contrato.

4.2.50 Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo SENAI-SP.

4.2.51 Manter sigilo relativamente ao objeto contratado, bem como sobre dados, documentos, especificações técnicas ou comerciais, não tornadas públicas pelo SENAI-SP, de que venha a ter conhecimento em virtude da contratação, bem como a respeito da execução e resultados obtidos na prestação de serviços, inclusive após o término do prazo de vigência do Contrato, sendo vedada a divulgação dos referidos resultados a terceiros em geral, e em especial a quaisquer meios de comunicação públicos e/ou privados.

4.2.52 Garantir a autenticidade das licenças de software utilizadas no projeto, sabendo que estará exposta a todas as sanções cíveis e criminais decorrentes dos atos de violação de direitos autorais e pirataria de software.

4.2.53 Cumprir, durante a execução do Contrato, as leis federais, estaduais e municipais vigentes ou que entrarem em vigor, sendo a única responsável pelas infrações cometidas, convencionando-se, desde já, que o SENAI-SP poderá descontar de qualquer crédito da CONTRATADA a importância correspondente a eventuais pagamentos desta natureza que venha efetuar por imposição legal.

4.2.54 Indicar seus dados de endereço, telefone e e-mail, mantendo-os atualizados perante o SENAI-SP durante toda a vigência do Contrato.

4.2.55 Assinar, por seu representante legal, juntamente com este Contrato, o Termo de Confidencialidade.

4.2.56 Cumprir e obedecer às diretrizes da Política de Segurança da Informação estabelecidas pelo SENAI-SP.

4.2.57 Indicar a norma coletiva de trabalho aplicável à sua equipe de profissionais.

4.2.58 Manter qualificações (certificações/autorizações), suas e de seus profissionais, requeridas pela SAP para permitir que seus profissionais possam realizar as configurações e parametrizações nos produtos que requeiram tais qualificações.

4.2.59 Permitir ao Banco Central do Brasil acesso a termos firmados, documentos e informações atinentes aos serviços prestados, bem como às suas dependências, nos termos do § 1º do artigo 33 da Resolução CMN nº 4.557/2017.

4.2 A CONTRATADA deverá estar sujeita às políticas de acesso e segurança implementadas pelo SENAI-SP de modo que, durante a prestação dos serviços nas dependências deste, quaisquer acessos à Internet necessários pelos seus profissionais deverão ser previamente justificados e autorizados, realizados exclusivamente por meio da infraestrutura de TI do SENAI-SP e limitados ao estritamente necessário para a execução das atividades previstas neste Contrato.

Cláusula Quinta – Demais Obrigações da CONTRATADA: Trabalhistas e Previdenciárias e Afins

5.1 A CONTRATADA deverá cumprir todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos profissionais designados para a prestação de serviço, observando, especialmente, as seguintes obrigações:

- f) pagar os salários e demais verbas passadas diretamente ao seu funcionário alocado a prestação de serviço;
- g) observar as obrigações previstas na convenção, acordo coletivo, acórdão normativo ou na legislação incidente aplicável à categoria profissional do empregado, inclusive no que diz respeito a pisos salariais;
- h) cumprir as obrigações trabalhistas de acordo com os valores e especificações indicados na planilha de custos e formação de preços contida na Proposta, sempre respeitados os mínimos previstos na norma coletiva aplicável;
- i) atender a legislação relativa à segurança e à medicina do trabalho, e em particular as Normas Regulamentadoras (NR) expedidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego; e
- j) pagar antecipadamente, em parcela única mensal, os insumos referentes a vale-transporte e auxílio-alimentação (se for o caso, ora quando aplicável).

5.3 Deve ser mantido e atualizado pela CONTRATADA, bem como exibidos por meio de cópias, sempre que solicitadas pelo SENAI-SP, os registros, anotações e documentos que comprovem o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias e afins, tais como:

- l) o contrato de trabalho, o regulamento interno da empresa, se houver, o acordo ou a convenção coletiva de trabalho, ou ainda, o acórdão normativo, se for o caso, relativos à categoria profissional do empregado;
- m) o registro do empregado e Carteira de Trabalho e Previdência Social;
- n) o Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização das avaliações médicas (admissional, periódica, demissional e, se for o caso, de retorno ao trabalho e de mudança de função) e exames complementares determinados pelo médico do trabalho;
- o) documentos comprobatórios do pagamento das contribuições previdenciárias dos empregados e do empregador;
- p) cartão, ficha ou livro de ponto assinado pelo empregado, ou documento comprobatório do registro eletrônico de ponto, nos quais constem as horas trabalhadas normais e extraordinárias, se for o caso;
- q) recibo de concessão de aviso de férias, a ser dado 30 (trinta) dias antes do respectivo gozo;
- r) documento comprobatório de depósito bancário na conta do trabalhador referente ao pagamento dos salários mensais e adicionais aplicáveis, férias acrescidas do terço constitucional e décimo terceiro salário (primeira e segunda parcelas);
- s) documento comprobatório de fornecimento de auxílio-alimentação;
- t) documento comprobatório do recolhimento dos valores devidos ao FGTS nas respectivas contas vinculadas do empregado;
- u) termos que cuidem da demissão ou rescisão do contrato, sua respectiva homologação e quitação de verbas rescisórias, na forma da legislação;
- v) documento comprobatório da concessão de aviso prévio pelo empregador ou pelo empregado e, documento comprobatório da entrega dos documentos necessários à obtenção de seguro-desemprego pelo empregado, nas hipóteses em que o mesmo faça jus ao benefício.

5.3 Nos casos em que a execução dos serviços ocorrer em unidades escolares do SENAI-SP, a CONTRATADA deverá apresentar, previamente ao início das atividades, os atestados de antecedentes criminais, estadual e federal, de todos os profissionais designados para atuar nessas unidades. Esses atestados deverão ser atualizados e apresentados a cada 06 (seis) meses, durante a vigência do contrato, como condição indispensável para a manutenção dos profissionais nas referidas unidades. A ausência de apresentação ou a constatação de registros incompatíveis com a função poderão ensejar o imediato afastamento do profissional e eventual aplicação das sanções previstas neste contrato.

5.4 Fica estabelecido que a CONTRATADA é a única e exclusiva empregadora dos profissionais por ela alocados para a execução dos serviços objeto deste contrato, inexistindo qualquer vínculo empregatício entre esses profissionais e o SENAI-SP.

5.5 Compete ainda exclusivamente à CONTRATADA o cumprimento de todas as obrigações

trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais decorrentes da relação de trabalho, inclusive aquelas oriundas de convenções, acordos ou dissídios coletivos. Caso o SENAI-SP venha a ser acionado judicialmente ou extrajudicialmente em razão de qualquer obrigação decorrente dessas relações, a CONTRATADA deverá assumir integralmente a responsabilidade pelo caso e ressarcir todas as despesas incorridas, incluindo custas, emolumentos, indenizações e honorários advocatícios.

5.6 O SENAI-SP poderá, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento dessas obrigações, mediante apresentação dos documentos pertinentes, como condição para a liberação de pagamentos contratualmente devidos.

Cláusula Sexta - Da Emissão de Relatório

6.1 – Quanto a emissão de relatório, 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 o SENAI-SP 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 o Acordo de Nível de Serviço esperado;
- 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 do ANS/SLA não cumpridos;
- h) Justificativa pelo não atendimento dos acordos previstos;
- i) Chamados direcionados aos fabricantes da solução SAP;
- 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.

6.2 A Contratada deverá produzir relatórios mensais para aferição e avaliação dos serviços por parte dos técnicos do SENAI-SP, que deverão ser apresentados 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 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.

6.3 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.

6.4 Caso o relatório seja homologado pela equipe de gestão do SENAI-SP, a Contratada receberá formalmente o aceite e estará apta para encaminhar a documentação de cobrança ao SENAI-SP, 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.

Cláusula Sétima - Da Propriedade Intelectual e dos Direitos Autorais

7.5 A CONTRATADA cederá e transferirá ao SENAI-SP, em caráter definitivo, total, irrevogável e irretratável, os direitos patrimoniais de autor e a propriedade intelectual relativos aos programas desenvolvidos, customizações, adaptações e demais resultados produzidos em decorrência deste Contrato.

7.6 Consideram-se “resultados”, para fins deste Contrato, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, códigos-fonte, páginas Web, manuais, documentação técnica ou didática, em qualquer formato ou mídia.

7.7 A cessão contempla a possibilidade de uso, reprodução, distribuição, modificação, integração a outros sistemas, sublicenciamento e quaisquer outros meios necessários ao interesse do SENAI-SP.

7.8 A CONTRATADA declara ser detentora plena dos direitos sobre os materiais entregues, responsabilizando-se por eventuais violações de direitos de terceiros.

Cláusula Oitava – Das Obrigações do SENAI-SP

8.1. São obrigações do SENAI-SP:

8.1 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

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

8.3 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 do SENAI-SP.

8.4 Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados pelo SENAI-SP.

8.5 Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações do SENAI-SP e eventuais alterações.

8.6 Permitir o livre acesso dos técnicos da CONTRATADA aos equipamentos e sistemas do SENAI-SP necessários para execução dos serviços de suporte do ambiente computacional.

Cláusula Nona – Do Acordo de Nível de Serviço

9.1 A Contratada deverá atender as metas e prazos abaixo, sob pena de descontos por descumprimentos do Acordo de Nível de Serviço:

Tabela 1 – Classificação de severidade

Severidade	Definição	Meta de Resolução no Prazo (MR)	DESCONTOS
Crítica	Paralisação, impossibilidade de uso ou erro	95%	5% do valor

	de um processo crítico suportado pelo AMBIENTE SAP, que não possa ficar interrompido ou sendo executado com erros por mais de 4 horas corridas, nem ser retomado ou corrigido diretamente pelo usuário. CHAMADOS que impactem demonstrativos contábeis, obrigações tributárias, trabalhistas e previdenciárias, fechamento contábil do mês ou do ano, durante o período de fechamento ou em datas críticas. CHAMADOS que precisem ser resolvidos antes da abertura do próximo dia útil ou que gerem impactos financeiros ou de imagem para o SENAI-SP.		mensal do serviço por hora de atraso (corridas)
Alta	Paralisação, impossibilidade de uso ou erro de um processo suportado pelo AMBIENTE SAP, mas que possa ficar interrompido ou sendo executado com erros até que seja corrigido.	90%	2% do valor do chamado por hora útil de atraso
Média	Paralisação, impossibilidade de uso ou erro de um processo suportado pelo AMBIENTE SAP, mas que possa ser contornado temporariamente pelo usuário final, impactando seu trabalho, mas não o impossibilitando.	90%	1% do valor do chamado por hora útil de atraso
Baixa	CHAMADOS que não foram classificados nas outras severidades, ou seja, que não causaram paralisação, impossibilidade de uso ou erro de processo suportado pelo AMBIENTE SAP.	90%	0,5% do valor do chamado por hora útil de atraso

9.2 Os prazos para atendimento a chamados, assim como para aplicações de descontos pelo seu não cumprimento, são os seguintes:

Tabela 2 – Níveis Mínimos de Serviço para Atendimento a Chamados

Ação/Severidade	Disponibilidade e 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)	24x7x365	30 minutos corridos	4 horas corridas
Suporte a Dúvidas, Alarmes do Ambiente, Incidentes e Problemas (Alta)	24x7x365	4 horas corridas	8 horas úteis
Suporte a Dúvidas, Alarmes do Ambiente, Incidentes e Problemas (Média)	8x5	8 horas úteis	16 horas úteis

Ação/Severidade	Disponibilidade e 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 (Baixa)	8x5	12 horas úteis	24 horas úteis
Apresentação de relatório de análise de problema (para incidentes Críticos/Alta)	n/a	n/a	Entrega de relatório com identificação do erro (causa raiz) e solução definitiva em até 10 dias úteis após abertura do chamado.
Elaboração de Ordens de Serviço para Projetos e Manutenção Evolutiva (SAP Funcional e Basis)	n/a	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 aprovado.
Início do Desenvolvimento de OS Aprovadas (SAP Funcional e Basis)	n/a	n/a	Início do desenvolvimento do Plano de Projeto em até 5 dias úteis após aprovação pelo SENAI-SP.
Apresentação de relatório de backlog de chamados (SAP Funcional e Basis)	n/a	n/a	Entrega de relatório mensal (até 3º dia útil do mês subsequente) com lista de chamados abertos/fechados/pendentes. O documento deverá apresentar no máximo 10% dos chamados abertos em backlog.

9.3 A CONTRATADA ao iniciar o atendimento deverá identificar se o chamado se enquadra nos critérios de criticidade definidos na Tabela 1. Identificando que o chamado está classificado com nível de criticidade abaixo do definido para incidente, ela deverá elevar a criticidade dele.

9.4 A CONTRATADA só poderá baixar a criticidade de um chamado, mediante autorização prévia e formal do SENAI-SP.

9.5 O SENAI-SP poderá aumentar a criticidade de um chamado durante o atendimento dele. Nestes casos, o SENAI-SP deverá alinhar os prazos de atendimento com a CONTRATADA, bem como a forma de tratamento na medição para este caso.

9.6 É obrigação da CONTRATADA apresentar solução de contorno efetiva o mais rápido possível para quaisquer chamados de Atendimento a Incidentes, sem que isto a exima da obrigação de apresentar solução definitiva dentro do escopo desta linha de serviço. Mediante tal solução, o SENAI-SP poderá, a seu critério, autorizar baixa da criticidade ou encerramento do chamado.

9.7 Todos os chamados nomeados para acompanhamento individual no backlog de chamados terão de ser resolvidos em prazos estipulados chamado a chamado pelo SENAI-SP para a CONTRATADA.

9.8 O prazo para resolução poderá ser ampliado pelo SENAI-SP em casos que justifiquem essa necessidade.

9.10 Caso os chamados de backlog se acumulem excessivamente, a CONTRATADA poderá sofrer descontos de pagamento mensalmente, conforme especificado acima.

9.11 A CONTRATADA também deverá cumprir o ANS – no que tange aos Prazos para Atendimentos de OS de demandas – UHT:

- Prazos para atendimento a OS de demandas – UHT -
Acordo de Nível de Serviço

RESPONSÁVEL	ATIVIDADE	PRAZO EM DIAS ÚTEIS	DESCONTOS
CONTRATADA	Análise da demanda e elaboração da Proposta Técnica contendo, pelo menos: • Estimativa do serviço em HH, conforme a metodologia de metrificação mencionada no ANEXO V - MÉTRICAS PARA ATENDIMENTO A DEMANDAS; • Definição da necessidade; • Informação do processo atual e processo futuro; • Detalhamento/escopo da solução proposta; • Definição das premissas; • Informação sobre possíveis integrações; • Módulos ou legados impactados; • Análise de risco; • Benefícios; • Cronograma com prazos estimados para todas as etapas e; • Valores estimados.	05 dias úteis	10%, calculado sobre o valor previsto para a Ordem de Serviço, caso não ocorra o atendimento deste SLA
CONTRATADA	Início das atividades, após a aprovação da Proposta Técnica e abertura da OS.	05 dias úteis	0,5% do valor da OS por dia útil de atraso
CONTRATADA	Execução do serviço conforme cronograma da Proposta Técnica.	Especificado na OS	0,5% do valor da OS por dia útil de atraso

9.12 Em função da urgência ou complexidade da OS estes prazos acima poderão ser alterados por acordo entre o SENAI-SP e CONTRATADA.

9.13 Em função de necessidades específicas do SENAI-SP, o conteúdo da Proposta Técnica poderá ser alterado (reduzido ou ampliado) conforme necessidade da demanda. Tais situações serão previamente acordadas entre o SENAI-SP e CONTRATADA.

9.14 Assim, o SENAI-SP avaliará o desempenho da CONTRATADA no mês em questão, no que respeita ao cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS 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.

9.18.1 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 dos descontos previstos.

9.19 Para assegurar a proporcionalidade e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, o somatório das glosas aplicadas à fatura mensal da CONTRATADA, ainda que decorrentes de múltiplos descumprimentos dos níveis de serviço (SLA) no mesmo período, não poderá ultrapassar o limite de 25% (vinte por cento) do valor da fatura correspondente ao mês de ocorrência das inconformidades.

9.20 Na hipótese de aplicação de descontos por período contínuo de 06 (seis) meses, qualquer que seja o percentual ou ANS envolvido, fica caracterizada a condição de inadimplência contratual, ensejando ao SENAI-SP promoverem a rescisão do referido ajuste, sem quaisquer ônus adicionais.

9.21 Contratada descontará do total da fatura do mês subsequente o valor correspondente aos descontos notificados pelo SENAI-SP, consoante acima descrito.

9.22 A aplicação dos descontos financeiros, não se confundem com as penalidades por descumprimentos de cláusulas do contrato.

Cláusula Décima - Da Proteção de Dados

10.1 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 pela 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 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; e,
- 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).

10.2 Independentemente do disposto em qualquer outra cláusula deste Contrato, 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.

10.3. A CONTRATADA deverá cientificar formalmente os seus funcionários, alocados nos postos de trabalho do SENAI-SP, por meio da inclusão de cláusula nos respectivos contratos de trabalho e/ou outro instrumento específico, de que o SENAI-SP, por si ou por meio de empresa especializada por ela contratada, terá acesso e efetuará o tratamento, compartilhamento e guarda dos dados pessoais e pessoais sensíveis desses por até 05 (cinco) anos após o término da vigência do contrato de prestação de serviços, por força legal e contratual, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018).

Cláusula Décima Primeira – Da Denúncia/ Rescisão

11.1 O presente contrato poderá ser denunciado por quaisquer partes, desde que comunique a outra parte com 60 (sessenta) dias de antecedência.

11.2 O presente contrato poderá ser rescindido em caso de descumprimento de quaisquer de suas cláusulas contratuais, arcando a parte que der motivo, com o pagamento à parte inocente, da multa contratual prevista neste instrumento, caso a parte inadimplente, após notificada, não adimplir com sua obrigação no prazo de 03 (três) dias corridos a partir do recebimento da notificação.

11.2 Por iniciativa motivada do SENAI-SP, o contrato ainda poderá ser rescindido:

- a) pela infração a qualquer cláusula do presente contrato;
- b) se a CONTRATADA paralisar o serviço pelo espaço de 10 (dez) dias consecutivos, sem motivo justificado;
- c) em caso de recuperação judicial/extrajudicial, falência, dissolução ou liquidação da CONTRATADA;
- d) na hipótese de suspensão dos serviços por determinação de autoridades competentes, ficando a CONTRATADA responsável pelos eventuais aumentos nos custos de serviços e pelas perdas e danos que o SENAI-SP venha a sofrer;
- g) decorrente de associação com outrem, fusão ou incorporação da CONTRATADA, ou ainda alteração de seu Contrato Social ou Estatuto, que modifique seu objeto, estrutura ou prejudique a execução deste contrato;
- h) pela subcontratação total, cessão ou transferência do contrato;
- i) em caso de subcontratação parcial dos serviços, sem prévia concordância do SENAI-SP; e,
- j) cometimento reiterado de faltas ou não atendimento das determinações da fiscalização do SENAI-SP.

Cláusula Décima Segunda – Gestão e Fiscalização

Os serviços inerentes ao presente contrato serão conduzidos sob a fiscalização da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação, 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 (se for o caso), atestar a realização dos serviços para liberação dos pagamentos correspondentes.

Cláusula Décima Terceira – Das Condições Gerais

13.14 A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável por quaisquer danos ou prejuízos, que eventualmente possa causar a terceiros, bem como seus prepostos e empregados, em decorrência da execução dos serviços objeto do presente ajuste, sem que possa ser imputada qualquer responsabilidade ou ônus ao SENAI-SP pelos ressarcimentos ou indenizações devidos.

13.15 Na hipótese do SENAI-SP, por meio da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação, vir a exigir a comprovação do cumprimento de todas as obrigações legais a que se sujeita a CONTRATADA, tal comprovação deverá ser realizada mediante a apresentação dos documentos, demonstrando que se encontra em dia com todos os recolhimentos, conforme for o caso, dos tributos, contribuições, taxas, encargos trabalhistas e previdenciários, e de demais documentos legais que o SENAI-SP, a seu exclusivo critério, entenda ser necessários.

13.16 O SENAI-SP não será responsável, seja a que título for, por quaisquer perdas, danos, extravios ou desaparecimento de objetos pertencentes à CONTRATADA ou aos membros da sua equipe.

13.17 Caso a CONTRATADA não apresente ou apresente a documentação incompleta solicitada pelo SENAI-SP, tal fato ensejará a imediata suspensão do pagamento de qualquer valor, que somente será efetuado mediante a regularização da falta, sem prejuízo do presente instrumento ser rescindido pelo SENAI-SP por inadimplemento contratual por parte da CONTRATADA, com pagamento da multa contratual aqui estipulada e apuração de perdas e danos.

13.18 Fica estabelecido que o SENAI-SP não responderá, sob qualquer hipótese, pelos ônus decorrentes do uso indevido de equipamentos, programas de computador e demais ferramentas e recursos auxiliares protegidos nos termos da lei, que a CONTRATADA tenha violado na execução dos serviços objeto deste instrumento, cabendo à mesma CONTRATADA responder, civil e penalmente, por eventuais infrações cometidas.

13.19 Na assinatura do contrato a CONTRATADA toma ciência da Política de Segurança de Informação do SENAI-SP firmando o documento Termo de Confidencialidade, conforme destacado na cláusula décima terceira, cujo conteúdo deverá ser divulgado a todos os seus profissionais que integrarão a equipe de prestação de serviços do SENAI-SP, de maneira que os termos ali consignados sejam efetivamente conhecidos e adotados.

13.20 Qualquer tolerância no cumprimento do presente instrumento será entendida como mera liberalidade das partes e não como novação, que não se presumirá em nenhuma hipótese, configurando-se apenas por escrito e firmada por ambas as Partes.

13.21 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.

13.22 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) rescindido, independente do pagamento da multa ou qualquer outra verba, seja a que título for.

13.23 Se durante a vigência do presente contrato ocorrer motivos de caso fortuito e/ou de força maior que impeça a continuidade da execução do contrato, 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.

13.24 Na eventualidade de vir a ser exigida do SENAI-SP qualquer importância de responsabilidade da CONTRATADA, esta ficará obrigada a repor ao SENAI-SP o valor por ele despendido, acrescido de 50% (cinquenta por cento).

13.25 Fica estabelecido que a CONTRATADA é considerada, para todos os fins e efeitos jurídicos, como única e exclusiva empregadora dos profissionais alocados na prestação de serviço, sendo a responsável pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, cabendo-lhe reembolsar o SENAI-SP ou suas subsidiárias de todas as despesas que estes tiverem, inclusive custas, emolumentos e honorários advocatícios, resultantes de sua condenação judicial a honrar obrigações trabalhistas ou previdenciárias, ou ainda a pagar indenizações decorrentes das relações de trabalho.

13.26 A CONTRATADA declara não empregar 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 Décima Quarta - Das Penalidades

14.1 Atrasos e/ou descumprimento de quaisquer obrigações pactuadas neste instrumento e demais obrigações constantes do PSDA nº 804/25, acarretará a aplicação de multa no percentual de até 5% (cinco por cento) do faturamento mensal.

14.2 A parte que der motivo à rescisão, seja por atrasos e/ou descumprimento das cláusulas e condições constantes pactuadas, dentre outros, ou ainda, após a conclusão dos serviços e afins restar provado que não foram atendidas as especificações, incorrerá no pagamento, à parte inocente da multa contratual equivalente a 10% (dez por cento) do valor total contrato, ressalvado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.

14.3 O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, dará ao SENAI-SP o direito de rescindir unilateralmente o futuro contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas, inclusive a de suspensão do direito de participar de chamamentos públicos junto ao Sesi-SP e ao SENAI-SP por prazo não superior a 05 (cinco) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de participar 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.

14.4 As penalidades previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente.

14.5 Os valores relativos as multas aplicadas, bem como, outros valores que forem devidos serão deduzidos dos créditos que a contratada possuir com o SENAI-SP ou cobrados administrativa ou judicialmente.

Cláusula Décima Quinta – Da Reforma Tributária

15.1 À contratação aplicam-se as regras da Reforma Tributária (EC nº 132/2023 e LC nº 214/2025), sendo vedado o repasse unilateral de tributos, incluindo quaisquer encargos ou majorações de preços decorrentes da alteração legislativa.

15.1.1. Considera-se "Reforma Tributária" qualquer alteração na legislação tributária aplicável, incluindo, mas não se limitando a mudanças nas alíquotas, bases de cálculo, criação, extinção ou substituição de tributos, que venha a afetar os serviços objeto desta contratação.

15.2. A CONTRATADA declara ciência de que, até a completa implementação da Reforma Tributária, coexistirão quando aplicável, os atuais tributos incidentes sobre serviços (ISS, PIS, COFINS, CSLL, IRRF, INSS, entre outros) e os novos tributos (CBS – Contribuição sobre Bens e Serviços e IBS – Imposto sobre Bens e Serviços), cabendo-lhe integral responsabilidade pelo correto enquadramento, apuração, recolhimento e comprovação do pagamento dos tributos incidentes sobre a prestação do objeto desta contratação.

15.3. É vedado, à CONTRATADA, repassar, ao SENAI-SP, de forma unilateral, quaisquer encargos tributários ou majorações de preços decorrentes da Reforma Tributária.

15.4. É vedado, à CONTRATADA, promover qualquer reajuste de preços com fundamento em alteração tributária sem prévia comprovação documental oficial da majoração da carga tributária incidente diretamente sobre o objeto desta contratação, devendo tal situação ser analisada em boa-fé pelas Partes e, se necessário, formalizado por documento assinados pela CREDENCIADA EMPRESA e pelo SENAI-SP, o qual reserva-se ao direito de auditar os cálculos apresentados.

15.5. Toda e qualquer nota fiscal de serviços deverá ser emitida em conformidade com o padrão nacional de NFS-e, atendendo às exigências legais vigentes, inclusive quanto à discriminação das alíquotas e bases de cálculo de ISS, IBS e CBS. Notas fiscais emitidas de forma incorreta ou que não permitam a identificação clara dos tributos incidentes serão consideradas não recebidas, não gerando obrigação de pagamento até sua regularização.

15.6. Caso o SENAI-SP venha a sofrer autuação, multa, cobrança ou qualquer exigência fiscal decorrente de erro, omissão, classificação incorreta ou descumprimento das normas tributárias pela CONTRATADA, esta se compromete a assumir integralmente a responsabilidade, isentando e indenizando o SENAI-SP por todos os valores, custos, honorários advocatícios e encargos que venham a ser despendidos.

15.7. As partes reconhecem que a eventual instituição de regimes de retenção tributária obrigatória (inclusive sobre IBS e CBS) será automaticamente aplicada à presente contratação, sem necessidade de aditamento, autorizando o SENAI-SP a proceder às retenções devidas e comprovar à CONTRATADA o recolhimento.

15.8. Em caso de alteração legislativa superveniente que modifique substancialmente a sistemática de incidência de tributos, as Partes comprometem-se a revisar este documento em boa-fé, buscando entendimento, vedada a suspensão dos serviços ou a exigência de valores adicionais pela CONTRATADA, sem prévia concordância do SENAI-SP, por meio de documento contratual.

Cláusula Décima Sexta - 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 junto ao 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 Sétima – Da Assinatura Eletrônica

17.1 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.

17.2 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 2.200-2, de 24 de agosto de 2001 ("MP 2.200-2"), declarando, desde já, plena anuência com a aposição das assinaturas eletrônicas neste Contrato na plataforma a ser definida pelas Partes.

17.3. 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 2.200-2, 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 Oitava - Do Foro

As Partes elegem o foro da comarca de São Paulo para dirimir eventuais dúvidas oriundas do presente contrato.

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

São Paulo, de de 20 .

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL
Departamento Regional de São Paulo

XXXXXXXXXXXXX
Gerente Sênior de Tecnologia da Informação

NOME
CARGO

CONTRATADA

Nome:
CPF:
Cargo:

Testemunhas:

Nome:
RG:

Nome:
RG:

ANEXO E

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE SESI

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, neste ato representado por seu Gerente Sênior de Tecnologia da Informação, xxxxxxxxxxxxxxxx, 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*, *laser-discs*, *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. A EMPRESA se obriga 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 se compromete 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 negocial 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 ASSINATURA ELETRÔNICA

- 8.1. 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.
- 8.2. 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 2.200-2, de 24 de agosto de 2001 (“MP 2.200-2”), declarando, desde já, plena anuência com a aposição das assinaturas eletrônicas neste Contrato na plataforma a ser definida pelas Partes.
- 8.3. 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 2.200-2, 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 NONA - 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 DÉCIMA - DO FORO

As Partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo para dirimir qualquer litígio advindo deste contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, ainda que privilegiado.

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 20__.

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI
Departamento Regional de São Paulo

XXXXXXXXXXXXX
Gerente Sênior de Tecnologia da Informação

CONTRATADA

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

Testemunhas:

Nome:
RG n.º

Nome:
RG n.º