PREGÃO ELETRÔNICO SESC/DR-PE Nº 099/2026 (C/S)
Licitação número 1103805 (https://licitacoes-e2.bb.com.br)

E D I T A L

O SESC - SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO, Departamento Regional em Pernambuco, entidade de direito privado, sem fins lucrativos, comunica a realização de licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO, POR LOTE**, com **MODO DE DISPUTA "ABERTO",** conforme condições especificadas neste edital e seus anexos.

O presente procedimento licitatório é integralmente regido pela **Resolução Sesc nº 1.593/2024**, pelo presente Edital e seus anexos. Assim, eventuais mensagens, avisos, orientações, nomenclaturas ou funcionalidades padronizadas disponibilizadas pela plataforma eletrônica Licitações-e, que façam referência à Lei nº 14.133/2021, à legislação aplicável aos órgãos da Administração Pública ou a procedimentos diversos daqueles previstos neste instrumento convocatório, deverão ser desconsideradas pelos licitantes, prevalecendo, para todos os fins, as disposições constantes neste Edital, em seus anexos e na referida Resolução Sesc.

O processo licitatório será conduzido pela **COMISSÃO DE LICITAÇÃO** e pelo **PREGOEIRO (A)** com a equipe de apoio, todos designados, conforme **Portaria Normativa SESC/PE Nº 291/2026**, de 05 de fevereiro de 2026.

Os documentos a serem encaminhados **APÓS A SESSÃO PÚBLICA DE LANCES** — **proposta comercial ajustada, documentação de habilitação** e, quando houver, **catálogos** — deverão ser enviados **exclusivamente por e-mail** para **licitacao@sescpe.com.br**, **NÃO DEVENDO ser anexados** ao sistema eletrônico do **Banco do Brasil S/A (Licitações-e2)**, ainda que este assim indique.

Início de Acolhimento das Propostas Eletrônicas no endereço eletrônico: https://licitacoes-e2.bb.com.br: Das 8h do dia 16/11/2026 até às 14h do dia 18/11/2026.

Início da Sessão Pública de Disputa de Lances no endereço eletrônico: https://licitacoes-e2.bb.com.br: Às 14h do dia 18/11/2026.

1. DO OBJETO

1.1 – O presente Pregão Eletrônico destina-se à **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE ALOCAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, NO MODELO *BODY SHOP*, PARA ATUAÇÃO NAS ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO, ATENDIMENTO A USUÁRIOS, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO SESC-PE, CONFORME PERFIS, QUANTITATIVOS, NÍVEIS DE SERVIÇO E DEMAIS ESPECIFICAÇÕES**, em conformidade com a especificação e quantitativo descrito no TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I), observadas as demais condições estabelecidas neste instrumento convocatório e seus anexos.

2. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 – O (s) licitante (s) vencedor (es) deverá (ão) cumprir rigorosamente os prazos estipulados neste edital, e atender a todas as normas de segurança, responsabilizando-se exclusivamente, civil e

criminalmente, por todos e quaisquer eventos que ocorrerem no local de entrega, durante o período de sua vigência.

2.2 – Os serviços serão realizados nas unidades do Sesc, Departamento Regional em Pernambuco, internamente e externamente, conforme condições e locais descritos no TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I) deste edital.

2.3 – A desobediência aos prazos e condições estabelecidos acarretará a aplicação, ao licitante vencedor, das sanções estabelecidas neste edital e no contrato ou documento equivalente (Pedido de Compras), no que couber.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1 – Poderão participar do certame os interessados que atenderem a todas as condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

3.2 – Estarão impedidas de participar desta licitação pessoas jurídicas que:

a) Estejam sob decretação de falência, concurso de credores, dissolução, liquidação judicial ou extrajudicial; e

b) Estejam suspensas de licitar com o Sesc, Departamento Regional em Pernambuco.

3.3 – CREDENCIAMENTO

3.3.1 – Para participar da presente licitação os interessados deverão estar credenciados no provedor do sistema “Licitações-e”, do Banco do Brasil S/A., na página **https://licitacoes-e2.bb.com.br.**

3.3.2 – O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chaves de identificação e de senhas individuais a serem fornecidas pelo provedor do sistema quando do credenciamento.

3.3.3 – Maiores informações poderão ser obtidas em qualquer agência do **Banco do Brasil S/A.** ou pelo telefone **4004-0001** (Capitais e Regiões Metropolitanas) e **0800-7290001** (demais localidades).

3.3.4 – O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua inteira e exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema, ou ao Sesc/DR-PE, responsabilidades por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.3.5 – O credenciamento da empresa e de seu representante legal, junto ao sistema Eletrônico, implica responsabilidade legal pelos atos praticados, e na presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

3.4 – CONEXÃO COM O SISTEMA

3.4.1 – A participação no Pregão dar-se-á por meio da conexão do licitante com o sistema eletrônico anteriormente citado, pela digitação de sua senha (nos termos do subitem 3.3.1 deste edital) e o subsequente encaminhamento da proposta, **exclusivamente**, por meio do referido sistema eletrônico, observados datas e horários limites, estabelecidos neste edital.
3.4.2 – O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às

exigências constantes neste edital e seus anexos. A empresa será responsável pelas transações que forem efetuadas em seu nome, no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

3.4.3 – Caberá, ainda, ao licitante, acompanhar o andamento do Pregão, observando as informações fornecidas pelo sistema eletrônico, ficando a mesma responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens ali inseridas durante a sessão pública, ou de sua desconexão.

3.4.4 – No caso de desconexão com o Pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

3.4.4.1 – O Pregoeiro(a), quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

3.4.4.2 – Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro(a) aos participantes, conforme previsto no subitem 13.1 deste edital.

4. DA PROPOSTA COMERCIAL

Para fins de julgamento considerar-se-á a proposta comercial de duas formas, não excludentes entre si:

a) PROPOSTA ELETRÔNICA: Proposta enviada por todos os licitantes através do sistema "Licitações-e2", conforme subitem 4.1 deste edital.

b) PROPOSTA AJUSTADA: Proposta comercial detalhada enviada pelo licitante arrematante, **conforme subitem 4.2** deste edital.

4.1 – PROPOSTA ELETRÔNICA

4.1.1 – Deverá ser enviada, **exclusivamente**, por meio do sistema eletrônico, conforme subitem 6.1.1 deste edital, inserindo na caixa **"DESCRIÇÃO/OBSERVAÇÕES (OPCIONAL - CONFORME INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO)"** as especificações/características dos serviços (itens) cotados, **desde que em conformidade com as especificações técnicas e exigências estabelecidas neste edital.**

4.1.2 – **A apresentação do valor na proposta eletrônica pressupõe o cumprimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, em especial:**

a) O cumprimento das especificações constantes no ANEXO I deste edital;

b) Que o valor apresentado corresponda ao fornecimento de acordo com a forma de julgamento constante no item 7 deste edital, o **VALOR TOTAL DO LOTE**, e

c) A proposta deverá apresentar preços correntes de mercado, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária ou de custo financeiro.

4.1.3 – O licitante deverá apresentar o valor, em moeda corrente nacional, com duas casas

decimais, incluindo, obrigatoriamente todas as despesas com encargos sociais, tributos, descontos, emolumentos, impostos, frete, despesas diretas e indiretas, e demais condições de fornecimento que sejam devidas, em decorrência direta e indireta, do objeto desta licitação, em conformidade com as especificações e quantitativos descritos no TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I) deste edital.

4.1.3.1 – QUANDO DA COMPOSIÇÃO DO VALOR DO LOTE, O LICITANTE DEVERÁ COTAR TODOS OS ITENS QUE COMPOEM O LOTE, EM CONFORMIDADE COM O TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I) DESTE EDITAL.

4.1.4 – COM O OBJETIVO DE GARANTIR O SIGILO DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS DE PREÇOS INICIAIS INSERIDAS NO SISTEMA DO "LICITAÇÕES-E", CONFORME OBSERVADO NA PLATAFORMA, O LICITANTE NÃO PODERÁ IDENTIFICAR-SE DE FORMA ALGUMA (NOME, LOGOMARCA DA EMPRESA, ETC.) NOS CAMPOS DE PREENCHIMENTO DA DESCRIÇÃO DO ITEM MARCA E VALORES, DURANTE A FASE DE RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS, BEM COMO DURANTE A FASE DE LANCES, ATÉ QUE O PRÓPRIO SISTEMA IDENTIFIQUE OS RESPECTIVOS ARREMATANTES, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO.

4.1.5 – Os termos constantes da proposta apresentada são de exclusiva responsabilidade do licitante.

4.2 – PROPOSTA COMERCIAL AJUSTADA

A proposta comercial ajustada deverá ser apresentada conforme **MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL (ANEXO II)** deste edital, obedecendo aos termos deste edital e seus anexos, devendo ser encaminhada à Comissão de Licitação/Pregoeiro(a), **exclusivamente, para o e-mail: licitacao@sescpe.com.br, dentro do prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, contados a partir da solicitação do Pregoeiro(a)**, atendendo as seguintes exigências:

4.2.1 – FORMA DE APRESENTAÇÃO

a) 01 (uma) via digitada, impressa em papel timbrado do licitante, redigida com clareza, em língua portuguesa, sem emendas ou rasuras, devendo estar datada, e devidamente assinada na última folha e rubricadas nas demais **pelo responsável legal da empresa, cuja comprovação de delegação de poderes também deve ser encaminhada, seja procuração pública ou privada ou documento equivalente, juntamente com o documento de identificação do representante, através da apresentação da Cédula de identidade, Carteira Nacional de Habilitação ou Identidade Profissional (CREA, CRC, OAB, entre outros) através do original ou cópia autenticada em cartório.**

> **a.1) QUANDO SE TRATAR DE PROCURAÇÃO PÚBLICA OU PRIVADA, PODERÁ O ADMINISTRADOR, FAZER SUBSTITUIR-SE EXCEPCIONALMENTE, DESDE QUE SEJA CONCEDIDA PROCURAÇÃO COM PODERES ESPECÍFICOS, NOS LIMITES DE SEUS PODERES, ESTABELECIDOS NO CONTRATO SOCIAL.**

b) Ser redigida de forma clara, não sendo aceitas as que apresentarem rasuras, entrelinhas, ressalvas ou emendas.

c) Na proposta deverá constar a **descrição completa de todos os itens que compõem o lote arrematado**, em conformidade com os tipos de serviços, todos discriminados no TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I) deste Edital.

4.2.2 – INFORMAÇÕES QUE DEVERÃO ESTAR CONTIDAS NA PROPOSTA AJUSTADA

a) PREÇO DO SERVIÇO: Preço unitário e total de todos os itens que compõem o lote e PREÇO TOTAL DO LOTE (conforme o valor arrematado na sessão pública de lances), em algarismo e por extenso, em moeda nacional, com 02 (duas) casas decimais, conforme MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL (Anexo II) do edital.

a.1) DEVERÃO SER COTADOS TODOS OS ITENS CONSTANTES NO LOTE, CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I) DESTE EDITAL.

b) ESPECIFICAÇÃO COMPLETA DOS SERVIÇOS: Na Proposta deverá constar a especificação completa de todos os itens/serviços do objeto que compõem o Lote arrematado, **em conformidade com as especificações técnicas contidas no TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I) deste edital.**

c) PRAZO PARA IMPLANTAÇÃO: O prazo máximo para que a empresa contratada inicie suas operações com todos os níveis de atendimento montados e funcionais será de **até 30 (trinta) dias corridos**, após a emissão do Pedido de Compras pela Coordenação de Compras do Sesc/DR-PE.

d) ASSINATURA DO CONTRATO: Na proposta também deverá constar a identificação do representante legal da empresa que assinará o contrato.

4.2.3 – DA CONFERÊNCIA DA PROPOSTA

a) Havendo discrepância entre os preços unitários e totais da proposta ajustada, prevalecerá o valor unitário arrematado e, havendo discordância entre o valor total em algarismo e o total por extenso, prevalecerá o que equivale ao valor arrematado.

b) Se na proposta a especificação estiver incompleta, esta será considerada igual à exigida no presente edital, obrigando-se o proponente à entrega de produto que atenda em plenitude às condições do ANEXO I deste edital.

c) Serão desclassificadas ainda as propostas que apresentem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento ou que imponham condições ou ressalvas em relação às condições estabelecidas neste edital.

d) Configurando o erro detectado como vício material, cuja solução não possa ser promovida pela Comissão de Licitação/Pregoeiro(a), sem alteração substancial da proposta, esta será considerada desclassificada.

4.2.4 – CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE A PROPOSTA

a) Os prazos exigidos neste edital deverão estar expressos na proposta, NÃO sendo admitidas expressões do tipo *"de acordo com o item xx do edital"* ou equivalentes, podendo, a critério da Comissão de Licitação/Pregoeiro(a), implicar na desclassificação do licitante.

b) Os termos constantes na proposta apresentada são de exclusiva responsabilidade do licitante.

c) Os preços unitários deverão ser firmes e irreajustáveis.

d) A **validade da proposta não poderá ser inferior a 120 (cento e vinte) dias**, a contar da data da

Sessão Pública.

d.1) Caso haja o vencimento da validade da proposta sem que a licitação tenha sido homologada, o contrato ou documento equivalente (Pedido de Compras) assinado, esta fica automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal do licitante, para o **e-mail: licitacao@sescpe.com.br**, dirigida à Comissão de Licitação/Pregoeiro(a), caracterizando seu declínio em continuar na licitação.

4.2.5 – DOCUMENTOS QUE DEVERÃO SER ANEXADOS À PROPOSTA

a) PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS, contendo os preços unitários e totais por postos exigidos no Termo de Referência (ANEXO I) deste edital, expressos em moeda nacional, com até duas casas decimais após a vírgula, em algarismos e por extenso.

a.1) Os salários a serem pagos aos profissionais alocados ao serviço, deverão obedecer ao piso mínimo por perfil, conforme descrito na abaixo:

i) Primeiro Nível: R$ 2.535,00 (dois mil e quinhentos e trinta e cinco reais);
ii) Segundo Nível: R$ 2.535,00 (dois mil e quinhentos e trinta e cinco reais); + Gratificação de R$ 300,00 (trezentos reais), totalizando R$ 2.835,00 (dois mil, oitocentos e trinta e cinco reais);
iii) Supervisor de Suporte em TI: R$ 3.290,00 (três mil e duzentos e noventa reais);

a.1.1) Os salários e reajustes dos profissionais, que **exercerão as suas atividades nas dependências do Sesc-PE**, deverão ser baseados na **Convenção Coletiva em vigência do Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Informática e Tecnologia da Informação do Estado de Pernambuco**. Esse documento servirá de base para que a Contratante promova os devidos reajustes e repactuações dos valores do contrato no decorrer de sua vigência.

a.2) O licitante arrematante terá toda a liberdade de praticar valores salariais e reajustes acima daqueles especificados no citado na Convenção Coletiva, sob sua total responsabilidade, devendo, contudo, obrigatoriamente, garantir o piso salarial mínimo previsto na subalínea "a.1" do subitem 4.2.5, assegurando o reajuste anual previsto na CCT (Convenção Coletiva do Trabalho) do SINDPD-PE, vigente na época do reajuste;

a.3) O Sesc-PE não arcará com qualquer reajuste acima daquele contido naquela Convenção Coletiva;

a.4) O Sesc-PE não se vincula às disposições contidas em Dissídios, Acordos ou Convenções Coletivas que não tratem de matéria trabalhista, tais como as que estabeleçam valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como, de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

a.5) A **BASE DE CÁLCULO PARA TRIBUTOS** ficou em célula fechada o percentual do ISS (5%) que não pode mudar e em aberto o que varia em percentual para o cálculo relacionado com a tributação de lucro real ou lucro presumido referente à COFINS e ao PIS.

a.6) Quanto ao auxílio-funeral, as Empresas, quando da morte de empregado ou de pai, mãe, filho, cônjuge, companheira ou companheiro, contribuirão para as despesas do funeral com a importância definida em Convenção Coletiva vigente desde que solicitada a contribuição, por escrito, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, após o óbito.

a.7) Quanto ao auxílio creche ou auxílio escolar, as empresas reembolsarão aos empregados e empregadas, bem como os empregados viúvos, separados judicialmente, desquitados, divorciados ou solteiros que tenham a guarda dos filhos, as despesas mensais efetuadas e comprovadas com mensalidades em Creches e/ou escolas, de seus filhos, até a idade de 06 (seis) anos 11 (onze) meses e 29 (vinte e nove) dias, em creches ou instituições similares, de sua livre escolha, desde que reconhecidos pelo órgão público competente, observando o limite máximo mensal definido em Convenção Coletiva vigente, por filho, até o termo final desta convenção.

a.8) O documento mencionado na alínea "a" acima deverá ser enviado para o e-mail: licitacao@sescpe.com.br, junto com a PROPOSTA AJUSTADA.

a.9) A falta do documento exigido na alínea "a" PODERÁ, a critério da Comissão de Licitação, acarretar na desclassificação do licitante arrematante.

4.2.6 – DA POSSIBILIDADE DA VISITA TÉCNICA

4.2.6.1 – A empresa interessada em participar deste processo de contratação, poderá vistoriar o local onde serão executados os serviços até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar- se das condições e grau de dificuldades existentes, mediante prévio agendamento de horário junto ao Sesc-PE, de **acordo com as seguintes informações**:

4.2.6.2 - A visita deverá ser realizada, no horário das 09:00 às 12:00 horas e das 13:00 às 17:00 horas, até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, mediante prévio agendamento junto à Unidade de Tecnologia e Desenvolvimento (UTD) do Sesc/DR-PE, situada à Rua Treze de maio, nº 455, Santo Amaro, Recife-PE. Telefone: (81) 3216-1683 ou 1685. E-mail **dlilioso@sescpe.com.br /abraz@sescpe.com.br. Responsável: Diego Lilioso.**

4.2.6.3 – É vedada a realização de vistoria por um mesmo representante para mais de uma empresa interessada nesse processo;

4.2.6.4 – Será fornecido Termo de Vistoria ao representante credenciado da empresa, detentor de procuração, ou sócio ou dirigente munido de documentos que comprovem tal condição.

5. DA HABILITAÇÃO

O licitante arrematante também deverá encaminhar, **exclusivamente, para o e-mail: licitacao@sescpe.com.br,** dentro do prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da solicitação do Pregoeiro, **os documentos de habilitação, abaixo relacionados**, **conforme indicados nos subitens a seguir:**

5.1 – HABILITAÇÃO JURÍDICA

a) ATO CONSTITUTIVO e suas últimas alterações ou **ALTERAÇÃO CONTRATUAL** com sua respectiva consolidação contratual, devidamente registrado na Junta Comercial do Estado da sede do licitante, onde deverá estar indicado ramo de atividade compatível com o objeto da licitação.

a.1) Ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado.

Observações:

1 – Deverá apresentar Registro Comercial e/ou Certificado da Condição do Microempreendedor Individual (CCMEI), no caso de empresário individual.
2 – Em se tratando de sociedade por ações, o ato constitutivo deverá ser acompanhado de documentação da eleição de seus administradores.
3 – Tratando-se de sociedade civil, o ato constitutivo deverá estar inscrito no órgão de classe e acompanhado de prova da diretoria em exercício.
4 – Os documentos solicitados nas alíneas "a" e "a.1", acima mencionados, deverão estar adaptados às novas regras do novo Código Civil vigente.
5 – Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

b) DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO, válido em todo o território nacional, no caso de firma individual.

5.2 – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.2.1 – Qualificação técnico-operacional:

a) No mínimo 01 (uma) **DECLARAÇÃO/ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**, fornecida (o) por pessoa jurídica de direito público ou privado, **impresso em papel timbrado da pessoa jurídica que expediu o atestado, constando o nome, cargo e telefone de contato do responsável, informando se foi cumprido o prazo de entrega e se o emitente ficou satisfeito com a qualidade dos serviços**, comprovando que a empresa forneceu serviços da mesma natureza e porte do objeto da presente licitação.

a.1) Através dos atestados, o licitante comprovará que prestou ou está prestando *serviços de SERVICE DESK* de primeiro, segundo e terceiro níveis, particularmente com suporte a produtos Microsoft *on premise* e nuvem, em ambiente de rede com Active Directory, com pelo menos 50% do parque de estações de trabalho informados neste documento.

a.1.1) Os serviços a serem executados envolvem a área de Tecnologia da Informação;

a.2) O Sesc/DR-PE se reserva o direito de diligenciar sobre a veracidade das informações contidas nos Atestados de que trata o subitem anterior.

a.3) O Sesc/DR-PE PODERÁ realizar diligência/visita técnica, a fim de complementar informações ou comprovar a veracidade do (s) atestado (s) de capacidade técnica apresentado (s) pelo licitante, quando, PODERÁ ser requerida cópia do (s) contrato (s), Nota (s) Fiscal (is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço/produto apresentado no atestado foi prestado.

b) Para fins de CAPACITAÇÃO TÉCNICA OPERACIONAL a empresa deverá apresentar os seguintes documentos:

b.1) PROGRAMA MICROSOFT AI CLOUD PARTNER PROGRAM - NÍVEL PARTNER SUCCESS CORE BENEFITS PROGRAM de forma a possuir um canal de comunicação direto e eficiente com a Microsoft, agilizando o esclarecimento de dúvidas quando necessário, para

tanto DEVERÁ apresentar documento oficial contendo e mostrando o seu ID no programa com o status de "ativo".

b.2) Um ou mais atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da licitante, comprovando que o licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, serviços de características semelhantes às do objeto desta licitação - operação de Central de Serviços (Service Desk 1º Nível, 2º Nível e 3º nível) em regime de 24x7.

b.3) ADICIONALMENTE, A EMPRESA LICITANTE DEVERÁ COMPROVAR, POR MEIO DE ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL, A EXECUÇÃO MÍNIMA DOS SEGUINTES INDICADORES, QUE SÃO ESSENCIAIS E INDISPENSÁVEIS PARA A GARANTIA DA EXECUÇÃO CONTRATUAL E A PROTEÇÃO DO INTERESSE PÚBLICO:

b.3.1) Ter executado durante um período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses ininterruptos.

b.3.2) Planejamento, implantação, operação e suporte ao Service Desk.

b.3.3) Suporte e atendimento remoto e local em instituição com, no mínimo, 1.000 (mil) usuários de TI, cadastrados em uma única rede corporativa - diretório Microsoft Active Directory.

b.3.4) Suporte e atendimento remoto e local em instituição com, no mínimo, 600 (seiscentas) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows na versão 10 ou superior.

b.3.5) Suporte a Usuários de sistemas de gestão e operação (ERP).

b.3.6) Instalação e configuração de equipamentos VoIP.

b.3.7) Implementação, configuração e operação de ferramenta de Gestão de Serviços de TIC (ITSM), ferramenta Zabbix ou semelhante, com geração de Emails/chamados de forma automática, dado que tal recurso é utilizado no SESC-PE e deve propiciar a continuidade ao plano de negócio institucional.

b.3.8) Atendimento a pelo menos 1.500 (mil e quinhentos) chamados em um período máximo de 12 (doze) meses.

b.3.9) Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, administração e suporte técnico em estações e notebooks.

b.3.10) Planejamento, estruturação e implementação de Catálogo de Serviços e configuração de mecanismos que permita o controle e fiscalização dos serviços, como a criação de painéis de controle (dashboard).

b.3.11) Instalação de switches em redes LAN ou WAN com no mínimo 50 (cinquenta) switches.

b.4) As justificativas referentes às exigências de capacidade técnico-operacional constantes acima estão detalhadas no Termo de Referência (Anexo I) deste edital.

5.2.2 – <u>Qualificação técnico-profissional</u>:

<u>a) A licitante arrematante deverá apresentar a seguinte documentação que comprove dispor em seu quadro profissional de pelo menos 01(um) profissional (ou mais) com as seguintes qualificações</u>:

a.1) <u>Designação de profissional(is) com graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação e no mínimo as seguintes formações:</u>

a) Possuir certificação ITIL® 4 foundation ou superior;
b) Possuir certificação ITIL® 4 Practitioner: Service Desk;
c) Possuir certificação ITIL® Operational Support and Analysis Certificate (OSA);
d) Possuir certiticação ITIL® Service V5;
e) Possuir certificação em segurança da informação Information Security Foundation (ISFS), based on ISO/IEC-27.001;
f) Possuir certificação em segurança da informação Information Security Foundation (ISFS), baseada nas normas ISO/IEC-27.002;
g) Possuir certificação em gestão de serviços de TI, baseada nas normas ISO/IEC-20.000;
h) Possuir Certificação Scrum Foundation Professional Certification (SFPC);
i) Possuir Certificação COBIT Foundation ou superior;
j) Possuir certificado de conclusão de curso em Administração de sistema de ITSM com carga horária mínima de 24 horas;
k) Possuir certificação HDI CSR - Customer Service Representative;
l) Possuir certificado de conclusão de curso HDI SCM: Support Center Manager;
m) Possuir experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos como Analista de Sistemas ou de Infraestrutura de TIC, sendo, no mínimo, 3 (três) anos em atividades de gestão de TIC, com ênfase na supervisão técnica de serviços de TI e Service Desk;
n) Possuir certificado de conclusão de curso em Lei Geral de Proteção de Dados com carga horária mínima de 2 horas.

a.2) A LICITANTE VENCEDORA DEVERÁ, COMO CONDIÇÃO PARA ASSINATURA DO CONTRATO OU ANTES DA EMISSÃO DO PEDIDO DE COMPRAS, COMPROVAR QUE OS PROFISSIONAIS INDICADOS PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL SE ENCONTRAM REGULARMENTE VINCULADOS À EMPRESA, MEDIANTE VÍNCULO EMPREGATÍCIO, SOCIETÁRIO OU OUTRA FORMA JURÍDICA ADMITIDA PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, PERMANECENDO DISPONÍVEIS DURANTE A EXECUÇÃO CONTRATUAL, OBSERVADAS AS HIPÓTESES DE SUBSTITUIÇÃO PREVISTAS NO TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I);

a.3) A COMPROVAÇÃO DE VINCULAÇÃO DO PROFISSIONAL DETENTOR DA CERTIDÃO DE ACERVO TÉCNICO, FAR-SE-Á POR MEIO DOS SEGUINTES DOCUMENTOS:

a.3.1) Empregado: cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) com a identificação do empregador e função compatível.

a.3.2) Sócio: contrato social devidamente registrado no órgão competente ou cadastro no SICAF.

a.3.3) Diretor: cópia do contrato social em se tratando de firma individual ou limitada ou cópia da ata de eleição devidamente publicada na imprensa, em se tratando, de sociedade anônima. ou ainda, cadastro no SICAF.

a.3.4) Prestador de serviços: contrato de serviços vigente, com escopo compatível ao objeto da licitação e conforme a legislação civil comum.

a.3.5) Profissional: declaração de disponibilidade para execução do serviço, caso a empresa venha sagrar-se a vencedora do certame

5.2.3 - Toda a documentação apresentada estará sujeita a diligências e/ou auditorias para comprovação da veracidade das informações prestadas.

5.2.4 - Todos as certificações poderão ser diligenciadas, junto às empresas certificadoras, para atestar a veracidade das mesmas

5.2.5 - A inobservância de quaisquer das qualificações técnicas exigidas será motivo de inabilitação da licitada do certame.

5.3 – REGULARIDADE FISCAL

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda – **CNPJ/MF**.

b) Certificado de Regularidade Fiscal - CRF, perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - **FGTS**, relativo ao domicílio ou sede do licitante, atualizada.

c) Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais, Dívida Ativa da União e Contribuições Previdenciárias, expedida em conjunto pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, nos termos da Portaria MF 358, de 5/9/2014, atualizada.

d) Prova de Regularidade para com a Fazenda **Estadual**, atualizada.

d.1) Se a empresa licitante NÃO FOR CONTRIBUINTE DO ICMS, DEVERÁ APRESENTAR CERTIDÃO DE NÃO CONTRIBUINTE. Quando for o caso, a DECLARAÇÃO DE NÃO CONTRIBUINTE poderá ser através de Declaração assinada pelo Contador responsável, devidamente registrado no CRC (Conselho Regional de Contabilidade) e pelo responsável legal da empresa, de que a mesma não é contribuinte do ICMS.

e) Prova de Regularidade para com a Fazenda **Municipal**, atualizada.

e.1) Se a empresa licitante NÃO FOR CONTRIBUINTE DO ISS, DEVERÁ APRESENTAR CERTIDÃO DE NÃO CONTRIBUINTE. Quando for o caso, a DECLARAÇÃO DE NÃO CONTRIBUINTE poderá ser através de Declaração assinada pelo Contador responsável, devidamente registrado no CRC (Conselho Regional de Contabilidade) e pelo responsável legal da empresa, de que a mesma não é contribuinte do ISS.

5.3.1 – Caso a (s) certidão (ões) expedida (s) pela (s) fazenda (s) federal, estadual e municipal seja (m) POSITIVA (S), o Sesc/DR-PE se reserva o direito de só aceitá-la (s) se a (s) mesma (s) contiver (em) expressamente o efeito de NEGATIVA, nos termos do art. 206 do Código Tributário Nacional, passado pelo seu emitente.

5.3.2 – **Sendo ou não contribuinte, o licitante fica obrigado a apresentar as certidões de regularidade expedidas pelas fazendas federal, estadual e municipal, nos termos das alíneas**

"c" a "e" do subitem 5.3 deste edital.

5.3.3 – Todos os documentos apresentados deverão estar em nome do licitante e com o número do CNPJ e endereço respectivo. **Se o licitante for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, se for filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que pela própria natureza, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da matriz**.

5.4 – CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE OS DOCUMENTOS

5.4.1 – A documentação deverá ser enviada para o **e-mail: licitacao@sescpe.com.br**, em **fotocópias autenticadas por cartório, por tabelião de notas ou publicação em órgão de imprensa oficial, não sendo aceito cópia ilegível.** Se julgar necessário, a Comissão de Licitação/Pregoeiro(a) poderá solicitar aos licitantes a apresentação dos documentos originais para fins de confrontação com as fotocópias autenticadas apresentadas.

5.4.2 – Não serão aceitas cópias coloridas ou documentos que contenham rasuras, borrões ou quaisquer outras marcas que denotem que não sejam originais, mas meramente fotocópias, que deverão estar autenticadas por cartório ou por tabelião de notas ou publicação em órgão de imprensa oficial.

5.4.3 – No caso de apresentação apenas dos documentos na forma original, estes não serão devolvidos, passando a integrar a documentação do processo.

5.4.4 – **Os documentos que forem emitidos pela internet estarão sujeitos a posterior conferência na página eletrônica do órgão emissor, para verificação de sua autenticidade e validade.**

5.4.5 - Os documentos exigidos para habilitação DEVERÃO ESTAR VÁLIDOS NA DATA DA SESSÃO PÚBLICA DE LANCES, salvo para os casos previstos abaixo:

a) Caso o licitante inicialmente classificado seja desclassificado, inabilitado ou decline, o licitante remanescente poderá ser convocado para apresentar os documentos exigidos, desde que estes estejam válidos na **data da convocação**, devendo atender ao disposto no subitem 6.4.1 do edital, sob pena de inabilitação.

b) Em relação aos Atestados de Capacidade Técnica (subitem 5.2 deste edital), a experiência comprovada deverá ser preexistente à data da sessão pública de lances, sendo vedada a apresentação de atestados referentes a serviços prestados/fornecimentos ou iniciados após essa data.

5.4.6 – Quando o órgão emitente for omisso em relação ao prazo de validade dos mesmos, considerar-se-á o prazo de validade de **180 (cento e oitenta) dias**.

5.4.7 – A habilitação do licitante estrangeiro poderá ser comprovada por meio da apresentação de seus atos constitutivos ou documentos similares e de documentos de qualificação-técnica (subitem 5.2 deste edital), dispensada a apresentação da comprovação dos documentos de habilitação fiscal e de econômico-financeira.

6. DOS PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS

6.1 – RECEBIMENTO DE PROPOSTAS

6.1.1 – Para participação neste Pregão Eletrônico a empresa deverá estar credenciada no **site: https://licitacoes-e2.bb.com.br**, conforme o subitem 3.3 deste edital. As propostas deverão ser encaminhadas **exclusivamente** por meio eletrônico, utilizando a senha privativa (subitem 3.3.2).

6.1.2 - Conforme previsto no subitem 4.1.2 deste edital, a apresentação de proposta eletrônica pressupõe o fiel cumprimento do estabelecido neste edital e seus anexos, inferindo-se, portanto, a não necessidade de análise para fins de classificação de propostas eletrônicas. Não obstante o disposto neste subitem, a Comissão de Licitação, a seu exclusivo critério, poderá optar por realizar a referida análise e desclassificar as propostas que não estejam em consonância com o estabelecido neste Edital e seus anexos. A decisão sobre desclassificação de propostas comerciais será disponibilizada no sistema eletrônico pelo Pregoeiro para acompanhamento em tempo real pelas licitantes.

6.2 – DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA DE LANCES

6.2.1. A abertura da presente licitação dar-se-á **automaticamente** em sessão pública, exclusivamente por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2.2. No sistema, serão informados o início do acolhimento de proposta e o início da sessão pública. Não haverá a fase de abertura de propostas, visto que o certame passará da fase de acolhimento de propostas direto para a disputa.

6.2.3 – Classificadas as propostas, iniciar-se-á a fase de lances, na qual os autores das propostas classificadas poderão oferecer seus lances **exclusivamente** por meio do sistema eletrônico, sem restrições de quantidade, ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento, horário de registro e valor, pressupondo-se a necessidade de as empresas estarem conectadas ao sistema eletrônico.

6.2.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

6.2.5. Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

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

6.2.7 – Será adotado para o envio de lances no Pregão Eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações, observado o horário fixado e as regras de aceitação destes.

6.2.7.1 – Durante a sessão pública de lances, os licitantes deverão observar e respeitar, obrigatoriamente, o ***“intervalo mínimo entre lances”*** estabelecido para cada item/lote no sistema *“Licitações-e”*.

6.2.8 – Durante o transcurso da sessão pública de lances, as empresas licitantes participantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará os autores

dos lances aos demais participantes e aos representantes do Sesc/DR-PE (Comissão de Licitação/Pregoeiro[a]).

6.2.9 – A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema "Licitações-e" quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

6.2.9.1 – A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem acima, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados neste período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.2.10 – Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

6.2.11 – Encerrada a fase competitiva, sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o Pregoeiro, assessorado pela Comissão de Licitação, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

6.2.12 – OS PREÇOS OFERTADOS NA ETAPA DE LANCES SERÃO DE EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE DO LICITANTE, NÃO LHE ASSISTINDO O DIREITO DE PLEITEAR QUALQUER ALTERAÇÃO, SOB ALEGAÇÃO DE ERRO, OMISSÃO OU QUALQUER OUTRO PRETEXTO.

6.2.13 – O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances. **Os licitantes deverão consultar regularmente o sistema eletrônico para verificar o resultado da licitação.**

6.2.13.1 – Na hipótese de **não** haver lances ofertados durante a fase da sessão pública de lances, permanecendo apenas as propostas eletrônicas, inicialmente cadastradas na fase de acolhimento (conforme subitem 4.1 deste edital), o sistema "Licitações-e" realizará, de forma automática e aleatória, sorteio eletrônico entre as propostas empatadas, para definição da classificação.

6.2.14 – O sistema eletrônico gerará ATA circunstanciada com o registro da indicação do lance vencedor, classificação dos lances e demais informações relativas à sessão realizada.

6.2.15 – Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro poderá solicitar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observando o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital.

6.2.16 – A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.2.17 – **O *"valor estimado do lote"*, divulgado ao término da sessão de lances, é de caráter informativo e NÃO deve ser utilizado como referência final para a elaboração das propostas comerciais ajustadas pelos licitantes. Isso posto, em eventual necessidade de negociações, os licitantes arrematantes deverão considerar as contrapropostas encaminhadas pelo Pregoeiro(a).**

6.3 – ENVIO DA PROPOSTA COMERCIAL E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

6.3.1 – Ordenados os lances em forma crescente de preço, o Pregoeiro determinará ao autor do lance classificado como "ARREMATANTE" (menor lance) que entregue no **prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas** a **PROPOSTA COMERCIAL AJUSTADA, O DOCUMENTO EXIGIDO NA ALÍNEA "A" DO SUBITEM 4.2.5 DESTE EDITAL E OS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**, conforme itens 4 e 5, ambos deste edital, a contar da solicitação e divulgação pelo Pregoeiro no sistema licitações-e do Banco do Brasil S/A., **exclusivamente, para o e-mail: licitacao@sescpe.com.br**, indicando no campo assunto do e-mail o número deste Pregão Eletrônico.

6.3.1.1 – Os documentos deverão ser enviados com antecedência necessária para o recebimento pela Comissão de Licitação/Pregoeiro(a), no prazo estabelecido pelo Pregoeiro.

6.4 – ANÁLISE DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO, DO DOCUMENTO EXIGIDO NA ALÍNEA "A" DO SUBITEM 4.2.5 DO EDITAL E DA PROPOSTA COMERCIAL

6.4.1 – A proposta comercial ajustada e os documentos de habilitação serão analisados pela Comissão de Licitação/Pregoeiro(a), para fins de verificação da conformidade com este edital e seus anexos, e será julgada de acordo com este instrumento convocatório.

6.4.2 – **A proposta comercial ajustada, o documento exigido na alínea "a" do subitem 4.2.5 do edital e os documentos referentes à qualificação técnica (subitem 5.2 do edital) poderão ser submetidos à análise da área técnica do Sesc/DR-PE, que emitirá laudo técnico, com efeito classificatório, confirmando que os referidos documentos estão de acordo com as especificações, condições e exigências estabelecidas neste edital.**

6.4.3 – O desatendimento de exigências meramente formais que não comprometam a aferição da qualificação do licitante ou a compreensão do conteúdo de sua proposta não importará seu afastamento da licitação ou a invalidação do processo.

6.4.4 – Será permitida a inclusão de documento complementar ou atualizado, desde que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica e seja comprobatório de condição atendida pelo licitante quando apresentada sua proposta, que não foi juntado com os demais documentos por equívoco ou falha, o qual deverá ser solicitado e avaliado pela Comissão de Licitação/Pregoeiro(a).

6.4.5 – Na hipótese de inabilitação, de reprovação da proposta comercial ajustada ou de descumprimento das exigências estabelecidas neste edital e seus anexos, caberá à Comissão de Licitação/Pregoeiro(a) autorizar o Pregoeiro a convocar o autor do segundo menor lance e, se necessário, observado a ordem crescente de preço, os autores dos demais lances, desde que atendam às exigências deste edital e seus anexos.

6.4.6 – Na hipótese de inabilitação de todos os licitantes ou de desclassificação de todas as propostas, poderá ser fixado novo prazo para a apresentação de documentações e/ou de propostas retificadas.

6.5 – DECLARAÇÃO DO VENCEDOR E FINALIZAÇÃO DA LICITAÇÃO

6.5.1 – **Após análise e verificação da regularidade da documentação de habilitação, julgada a proposta de menor lance e considerando atendidas todas as exigências editalícias, o arrematante será declarado VENCEDOR pela Comissão de Licitação/Pregoeiro(a). A Comissão consignará esta decisão e os eventos ocorridos em ATA própria, que será publicada no site do Sistema "Licitações-e" do Banco do Brasil S/A. (https://licitacoes-e2.bb.com.br) e no site**

do Sesc/DR-PE (www.sescpe.org.br/sobre-o-sesc/licitacoes).

6.5.2 – Após a publicação da ATA, com a declaração de vencedor, não havendo manifestação de recurso, o processo será encaminhado à autoridade competente para homologação da licitação do objeto ao licitante vencedor.

6.5.3 – Após a homologação do objeto ao licitante vencedor será divulgado o RESULTADO do certame para os licitantes, sendo publicado no site do sistema licitações-e do Banco do Brasil S/A. (**https://licitacoes-e2.bb.com.br**) e no site do Sesc/DR-PE (**www.sescpe.org.br/sobre-o-sesc/licitacoes**).

6.5.4 – Após a publicação do RESULTADO do certame, será realizada a convocação do (s) licitante (s) vencedor (es) para assinatura do contrato ou documento equivalente (Pedido de Compras).

7. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

7.1 – **A presente licitação é do tipo MENOR PREÇO, POR LOTE, sendo que na obtenção da proposta mais vantajosa o julgamento far-se-á vinculado ao atendimento das exigências contidas neste instrumento convocatório e seus anexos.**

7.1.1 – **OS PREÇOS UNITÁRIOS DOS ITENS QUE COMPÕEM O(S) LOTE(S) COTADO(S) SERÃO ANALISADOS INDIVIDUALMENTE, OBJETIVANDO VERIFICAR A COMPATIBILIDADE COM OS PREÇOS UNITÁRIOS PRATICADOS NO MERCADO.**

7.2 – **PODERÃO SER DESCLASSIFICADAS AS PROPOSTAS DOS LICITANTES CUJAS ESPECIFICAÇÕES DO(S) ITEM(NS) QUE COMPÕEM O LOTE SEJAM REPROVADAS APÓS ANÁLISE E PARECER DA ÁREA TÉCNICA DO SESC/DR-PE.**

7.2.1 – Na hipótese prevista no subitem 7.2 ou no descumprimento das exigências e condições estabelecidas neste edital e seus anexos, caberá à Comissão de Licitação/Pregoeiro(a) autorizar o pregoeiro a convocar o autor do segundo menor lance, e os autores dos demais lances, desde que atendam às exigências contidas neste edital e seus anexos.

8. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS PARTES

8.1 – Sem prejuízo das obrigações inerentes à perfeita execução do objeto da licitação e demais disposições deste instrumento, constituem obrigações e responsabilidades das partes aquelas elencadas nas **CLÁUSULAS OITAVA** e **NONA da MINUTA DO CONTRATO (ANEXO III)** deste edital, além de outras que estejam relacionadas à perfeita execução do objeto licitado.

9. DO CONTRATO

9.1 – Após a homologação, o licitante vencedor será convocado para assinatura do contrato, no prazo de **01 (um) dia útil** a contar da data da convocação, que será realizada por e-mail pela Unidade de Suprimentos do Sesc/DR-PE.

9.1.1 – Para as empresas localizadas fora da Região Metropolitana do Recife o prazo para assinatura do contrato será de **até 02 (dois) dias úteis,** a contar da data da convocação.

9.1.2 – PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS, OBJETO DESTE EDITAL, A CONTRATADA DEVERÁ POSSUIR EQUIPE TÉCNICA CAPACITADA. DESTE MODO, A CONTRATADA DEVERÁ APRESENTAR, NO PRAZO MÁXIMO DE 05 (CINCO) DIAS ÚTEIS, CONTADOS DA DATA DA ASSINATURA DO CONTRATO, AS COMPROVAÇÕES DE APTIDÃO TÉCNICA E CERTIFICAÇÕES EXIGIDAS NO SUBITEM 14.2 DO TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I), NOS MOLDES DO REFERIDO SUBITEM, COMO TAMBÉM NO SUBITEM 7.17.2 DA MINUTA DO CONTRATO (ANEXO III), AMBOS DESTE EDITAL.

9.2 – A **recusa injustificada em assinar o contrato** ou retirar o documento equivalente (Pedido de Compras), dentro do prazo estipulado, **caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida**, cabendo ao Sesc/DR-PE, aplicar as penalidades previstas no Artigo 39 da Resolução SESC nº 1.593/2024.

9.3 – A qualquer momento o Sesc/DR-PE poderá rescindir unilateralmente o contrato com o licitante, sem que lhes caiba qualquer tipo de indenização, caso tenha conhecimento de fato que desabone a idoneidade, a capacidade financeira, técnica ou administrativa, inclusive incorreções que venham a ser detectadas na documentação ou na proposta comercial.

9.4 – Quando o convocado não assinar o contrato, no prazo e nas condições estabelecidas acima, serão convocados os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para formalização da contratação nas condições de suas propostas, limitado ao valor estimado e sua eventual atualização nos termos deste edital, ou revogar a licitação.

9.5 – O licitante vencedor é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará **A IMEDIATA DESCLASSIFICAÇÃO DO PROPONENTE QUE O TIVER APRESENTADO**, ou, caso tenha sido vencedor, **A RESCISÃO UNILATERAL DO CONTRATO OU DOCUMENTO EQUIVALENTE (PEDIDO DE COMPRAS - PC)**, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste instrumento convocatório, observada as hipóteses contidas no Artigo 41 da Resolução SESC nº 1.593/2024.

9.6 – O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado, desde que plenamente justificado, atendendo aos interesses e conveniência do Sesc/DR-PE, mediante termo aditivo, até o limite de 10 (dez) anos, conforme Artigo 33 da Resolução SESC nº 1.593/2024, desde que as condições permaneçam vantajosas para o Sesc/DR-PE.

9.7 – **Os contratos poderão ser aditados nas hipóteses de complementação ou acréscimo que se fizerem necessários até o limite de 50% (cinquenta por cento) do valor global atualizado do contrato, conforme previsto no Artigo 38 da Resolução SESC n° 1.593/2024.**

9.8 – O contrato deverá ser executado fielmente pelas Partes, de acordo com as cláusulas e as disposições da Resolução SESC n° 1.593/2024, respondendo cada uma pelas consequências de seu inadimplemento ou descumprimento, total ou parcial.

9.9 – **Poderá o contrato ser rescindido por qualquer uma das Partes, em qualquer momento, sem que haja qualquer tipo de motivo relevante, não obstante a outra parte deverá ser avisada previamente por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias corridos da data do recebimento da notificação.**

9.10 – Os preços pactuados serão irreajustáveis, durante a vigência do contrato. Entretanto, os contratos poderão ter seus valores reequilibrados, para mais ou para menos, mediante solicitação

fundamentada da parte interessada, demonstrando o fato superveniente, o nexo com o objeto e a demonstração analítica de quais itens da composição de preços foram impactados, observada as demais disposições contidas no Artigo 42 da Resolução SESC n° 1.593/2024.

9.11 – Serão partes integrantes do contrato: o EDITAL, seus ANEXOS e a PROPOSTA apresentada pelo licitante vencedor.

9.12 – As alterações contratuais por acordo entre as partes, desde que justificadas, e as decorrentes de necessidade de prorrogação constarão de termos aditivos, além das hipóteses previstas no Artigo 38 da Resolução SESC n° 1.593/2024.

9.13 – O não cumprimento das cláusulas pactuadas no contrato vinculado ao presente Pregão acarretará a sua rescisão, mediante expressa comunicação à Parte infratora com os efeitos previstos no Artigo 40 da Resolução SESC n° 1.593/2024.

9.14 – Não será possível a subcontratação total do objeto deste certame.

9.15 – A subcontratação parcial dependerá de pedido expresso motivado do licitante vencedor e da prévia autorização pelo Sesc/DR-PE, desde que mantida sua responsabilidade perante o Sesc/DR-PE.

9.16 – É expressamente proibida a subcontratação do objeto ao licitante que tenha participado do procedimento licitatório ou de empresa proibida de contratar com o Sesc/DR-PE.

10. DA FORMA DE PAGAMENTO

10.1 – Sem prejuízo das obrigações inerentes à perfeita execução do objeto da licitação e demais disposições deste instrumento, a forma de pagamento prevista constitui-se a elencada na CLÁUSULA SEXTA da MINUTA DO CONTRATO (ANEXO III) deste edital.

11. DAS PENALIDADES

11.1 – **Sem prejuízo das obrigações inerentes à perfeita execução do objeto da licitação e demais disposições deste instrumento, as penalidades previstas constituem-se aquelas elencadas na CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA da MINUTA DO CONTRATO (ANEXO III) deste edital.**

11.2 – Para fins de penalidade, o lance é considerado proposta.

12. DOS ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES E RECURSOS

12.1 – **Até 02 (dois) dias úteis** à data e horário fixados para a abertura das propostas, qualquer interessado poderá enviar ao Pregoeiro pedido de esclarecimentos referente ao processo licitatório pelo **e-mail: licitacao@sescpe.com.br.**

12.1.1 – Não sendo feito nesse prazo, pressupõe-se que os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos, precluindo toda a matéria nele constante, não cabendo ao licitante o direito a qualquer reclamação posterior.

12.2 – **Até 02 (dois) dias úteis** anteriores à data de **abertura das propostas**, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão eletrônico, condicionado à entrega da documentação formal de impugnação no mesmo prazo, **exclusivamente, para o e-mail: licitacao@sescpe.com.br**. As respostas serão disponibilizadas a todos os licitantes, nos moldes do previsto no subitem 13.1 deste edital.

12.2.1 – A Comissão de Licitação/Pregoeiro(a) decidirá sobre a impugnação, e caso necessário, poderá ser definida e publicada nova data para realização do certame.

12.3 – **PROFERIDA A DECISÃO DA COMISSÃO DE LICITAÇÃO/PREGOEIRO(A), E DIVULGADA A DECISÃO REFERENTE AO JULGAMENTO DO CERTAME, QUALQUER LICITANTE PODERÁ, DE FORMA IMEDIATA E MOTIVADA, EM CAMPO PRÓPRIO DO SISTEMA, MANIFESTAR SUA INTENÇÃO DE RECORRER NO PRAZO DE 24 (VINTE E QUATRO) HORAS, QUANDO LHE SERÁ CONCEDIDO PRAZO DE 02 (DOIS) DIAS ÚTEIS PARA APRESENTAR AS RAZÕES DE RECURSO, PARA O E-MAIL: LICITACAO@SESCPE.COM.BR, QUE SERÁ DIRIGIDO AO DIRETOR REGIONAL DO SESC/DR-PE, FICANDO OS DEMAIS LICITANTES, DESDE LOGO, INTIMADOS PARA, QUERENDO, APRESENTAR CONTRARRAZÕES EM IGUAL PRAZO, QUE COMEÇARÁ A CONTAR DO TÉRMINO DO PRAZO DO RECORRENTE, SENDO-LHES ASSEGURADO VISTA IMEDIATA DOS ELEMENTOS INDISPENSÁVEIS À DEFESA DOS SEUS INTERESSES, ATRAVÉS DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS, PELO E-MAIL: LICITACAO@SESCPE.COM.BR.**

12.3.1 – A proposta ajustada e os documentos de habilitação da arrematante permanecerão com vista franqueada aos interessados, os quais poderão ser disponibilizados via Internet.

12.4 – A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do subitem 12.3 acima, importará em decadência desse direito, ficando o pregoeiro autorizado a propor à autoridade competente a homologação do certame e a assinatura do contrato. Por outro lado, o acolhimento do recurso implicará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.5 – Impugnado ou não o recurso, a Comissão de Licitação/Pregoeiro(a) o apreciará, podendo, se necessário, realizar instruções complementares e decidirá, motivadamente, pela manutenção ou reforma do ato recorrido, submetendo a decisão final da autoridade competente, cujo resultado será publicado no site do Sistema "Licitações-e" do Banco do Brasil S/A.: **(https://licitacoes-e2.bb.com.br)** e no site do Sesc/DR-PE **(www.sescpe.org.br/sobre-o-sesc/licitacoes).**

12.5.1 – O provimento de recursos pela autoridade competente somente invalidará os atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.6 – Não será aceita a intenção de recursos sobre assuntos meramente protelatórios.

12.7 – Não caberá recurso da decisão da autoridade competente do Sesc/DR-PE que é a última instância de julgamento da entidade.

12.8 – As solicitações de esclarecimentos, impugnações ou recursos devem ser apresentadas à Comissão de Licitação/Pregoeiro(a), **exclusivamente, para o e-mail: licitacao@sescpe.com.br**, nos prazos estabelecidos no item 12 deste edital, no horário das 8h às 12h e das 13h às 17h, de segunda a sexta-feira, em dias de funcionamento da Sede do Sesc/DR-PE.

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 – As decisões relativas a esta licitação serão comunicadas aos licitantes, sendo publicadas no site do Sistema "Licitações-e" do Banco do Brasil S/A.: **(https://licitacoes-e2.bb.com.br)** e no site do Sesc/DR-PE **(www.sescpe.org.br/sobre-o-sesc/licitacoes).**

13.1.1 – **É DE RESPONSABILIDADE DOS LICITANTES O ACOMPANHAMENTO DE TODAS AS INFORMAÇÕES NOS REFERIDOS SÍTIOS, DURANTE O PROCESSO LICITATÓRIO, EXIMINDO O SESC/DR-PE DA OBRIGAÇÃO DE INFORMAR POR QUALQUER OUTRO MEIO DE COMUNICAÇÃO.**

13.2 – **A Comissão de Licitação/Pregoeiro(a) poderá, no interesse do Sesc/DR-PE em manter o caráter competitivo desta licitação, relevar omissões puramente formais nos documentos e propostas apresentadas pelos licitantes, desde que não comprometam a lisura do certame e possam ser sanadas em prazo fixado pela mesma. Poderá também pesquisar via internet, quando possível, para verificar a regularidade/validade de documentos ou fixar prazo para dirimir eventuais dúvidas. O resultado de tal procedimento será determinante para fins de classificação/habilitação.**

13.3 – A Comissão de Licitação/Pregoeiro(a) poderá, a seu exclusivo critério, a qualquer momento, solicitar por escrito aos licitantes, por e-mail, informações adicionais sobre a documentação e as propostas apresentadas, com o propósito de esclarecer ou complementar a instrução do processo. O não atendimento da solicitação no prazo estabelecido poderá implicar a desclassificação do licitante.

13.4 – O licitante vencedor e seus sucessores se responsabilizarão por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que, a qualquer título, venham causar à imagem do Sesc e/ou terceiros em decorrência da execução indevida do objeto desta licitação.

13.5 – Na contagem dos prazos estabelecidos no presente instrumento convocatório, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e serão considerados dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário. Só se iniciam e vencem os prazos aqui referidos em dia de funcionamento do Sesc/DR-PE.

13.6 – Independentemente de declaração expressa, a apresentação da proposta comercial e dos documentos de habilitação, implica na aceitação plena e total das condições e exigências deste instrumento convocatório, na veracidade e autenticidade das informações constantes na proposta comercial e nos documentos apresentados e, ainda, na inexistência de fato impeditivo à participação da empresa, bem como de que deverá declará-lo quando ocorrido.

13.7 – **O Sesc/DR-PE se reserva o direito de cancelar unilateralmente esta licitação, a qualquer momento, no todo ou em parte, antes da formalização do contrato ou documento equivalente (Pedido de Compras), não cabendo aos licitantes quaisquer direitos, vantagens ou reclamações a que título for, inclusive de reparação a eventuais perdas ou danos ou de lucros cessantes.**

13.8 – A Resolução Sesc Nº 1.593/2024 encontra-se à disposição dos licitantes no seguinte endereço: Casa do Comércio/Edifício Josias Albuquerque, Avenida Visconde de Suassuna, nº 265, Santo Amaro, Recife/PE, CEP: 50.050-540, com a Comissão de Licitação/Pregoeiro(a), Telefone: (81) 3216-1739 e no site do Sesc/DR-PE: **www.sescpe.org.br/sobre-o-sesc/licitacoes.**

13.9 – Os interessados poderão baixar este edital no site do Sesc/DR-PE: **www.sescpe.org.br/sobre-o-sesc/licitacoes** ou no site do sistema "Licitações-e", do Banco do Brasil S/A.: **https://licitacoes-e2.bb.com.br**, **licitação número 1103805.**

13.10 – **Todas as referências a horário neste edital consideram o horário de Brasília-DF.**

13.11 – São partes integrantes deste instrumento convocatório:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA;
ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL;
ANEXO III – MINUTA DO CONTRATO.

Recife, 6 de novembro de 2026.

Comissão de Licitação/Pregoeiro(a)
SESC - Departamento Regional em Pernambuco

Ana Elizabeth Tinoco de Souza Ferraz	Norma da Silva Bezerra Neta	Marcos Aurélio Bernardo de Lima

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

Está disponível junto a este edital, no site do Sesc/DR-PE (www.sescpe.org.br - Licitações) e no site do Sistema *"Licitações-e"* do Banco do Brasil S/A (https://licitacoes-e2.bb.com.br), TERMO DE REFERÊNCIA, no formato "PDF", que deverá ser observado pelos licitantes interessados em participar do Pregão Eletrônico em questão.

PREGÃO ELETRÔNICO SESC/DR-PE Nº 099/2026 (C/S)
Licitação número 1103805 (https://licitacoes-e2.bb.com.br)

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

AO
SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC/DR-PE
COMISSÃO DE LICITAÇÃO/PREGOEIRO(A)
RECIFE - PE

REFERÊNCIA: PREGÃO ELETRÔNICO SESC/DR-PE Nº 099/2026.

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº __.___.___/____-__, estabelecida na _____, telefone nº ( ) _____-_____, e-mail _____, propõe ao Sesc/DR-PE o abaixo referenciado:

I – DO OBJETO

A presente proposta comercial é baseada nas especificações, condições e prazos estabelecidos no edital do Pregão Eletrônico SESC/DR-PE **Nº 099/2026**, destinado à **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE ALOCAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, NO MODELO BODY SHOP, PARA ATUAÇÃO NAS ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO, ATENDIMENTO A USUÁRIOS, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO SESC-PE, CONFORME PERFIS, QUANTITATIVOS, NÍVEIS DE SERVIÇO E DEMAIS ESPECIFICAÇÕES** em conformidade com a especificação e quantitativo descrito no TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I), observadas as demais condições estabelecidas no instrumento convocatório e seus anexos.

II – DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS E DOS PREÇOS

Os serviços serão realizados, conforme especificações descritas no TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I) do edital do Pregão Eletrônico SESC/DR-PE nº 099/2026, conforme serviços discriminados na tabela abaixo:

SERVIÇOS CONTINUADOS (GRUPO I)					
ITEM	**PERFIL DO SUPORTE**	**(A) QUANTIDADE DE POSTOS**	**(B) VALOR UNITÁRIO (R$)**	**(C) VALOR MENSAL COM ENCARGOS E PROVISÕES (R$)**	**VALOR ANUAL (R$) COM ENCARGOS E PROVISÕES (C) x 12 (itens 1 a 3)**
1	**Equipe de suporte de primeiro nível**	3 postos	R$	R$	R$
2	**Equipe de suporte de segundo nível**	1 posto	R$	R$	R$

3	**Supervisor de Suporte (1º, 2º e 3º níveis)**	1 posto	R$	R$	R$
SERVIÇOS EVENTUAIS (GRUPO II)					
ITEM	**PERFIL DO SUPORTE**	**(A) QUANTIDADE DE HORAS POR ANO**	**(B) VALOR UNITÁRIO (R$)**		**VALOR ANUAL (R$)**
4	**Unidade de Serviços Técnicos – Ustos para execução de serviços primeiro nível**	600	R$		R$
5	**Unidade de Serviços Técnicos – USTs para execução de serviços terceiro nível**	600	R$		R$
QUANTIDADE DE HORAS EXTRAS					
ITEM	**PERFIL DO SUPORTE**	**(A) QUANTIDADE DE HORAS POR ANO**	**(B) VALOR UNITÁRIO (R$)**		**VALOR ANUAL (R$)**
6	**Hora extra adicional (Supervisor)**	**100** horas anuais	R$		R$
7	**Hora extra adicional (Nível I)**	**300** horas anuais	R$		R$
8	**Hora extra adicional (Nível II)**	**100** horas anuais	R$		R$
9	**Hora extra adicional (Nível III)**	**100** horas anuais	R$		R$
VALOR TOTAL DO LOTE					**R$**

Declaro que no valor da proposta estão incluídas todas as despesas, tais como: impostos, taxas, encargos sociais, tributos, descontos, emolumentos, fretes, carga e descarga, despesas diretas e indiretas, tributos e demais encargos de qualquer natureza, incidentes sobre o objeto do edital do Pregão Eletrônico Sesc/DR-PE N° 099/2026.

DECLARAMOS QUE ESTAMOS DE PLENO ACORDO COM TODAS AS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES, BEM COMO TODAS AS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I) DO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO SESC/DR-PE Nº 099/2026 E SEUS ANEXOS.

III – DO PRAZO DE IMPLANTAÇÃO

_____ (extenso) dias.

***Observação**: O prazo máximo para que a empresa contratada inicie suas operações com todos os níveis de atendimento montados e funcionais será de **até 30 (trinta) dias corridos**, após a emissão do Pedido de Compras pela Coordenação de Compras do Sesc/DR-PE.*

IV – CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

Nº	Evento	Prazo	Responsável	
			SESC-PE	CONTRATADA
1	Emissão do Pedido ao Fornecedor	Conforme termos deste processo	Executa	Executa
Etapa de Planejamento				
Nº	**Evento**	**Prazo**	**Responsável**	
			SESC-PE	**CONTRATADA**
2	Reunião de Kick off + apresentação do plano de implantação pela Contratada	Início em até 5 dias úteis após o evento 1	Valida/ Executa	Executa
Etapa de Transição/Implantação				
3	Início dos trabalhos considerando a necessidade de alinhamento e ajustes de processos; adequação e configuração do ambiente operacional (período de estabilização dos serviços)	Após o evento 2 e até 30 dias após o evento 1	Valida/ Acompanha	Executa
Etapa de Operação				
4	Execução do objeto do contrato com equipe e ambiente operacional totalmente em conformidade, incluindo SLA, inventário, base de soluções, catálogo de serviços e relatórios	Após o evento 3 e até o final da vigência do contrato	Recebe	Executa

V – DA ASSINATURA DO CONTRATO

Se vencedor, na qualidade de representante legal da empresa, assinará o contrato:
Sr.(a):_____
Estado Civil, Profissão/Cargo:_____
RG nº/Órgão Expedidor:_____ CPF/MF: _____
E-mail:_____
Residente e domiciliado em:_____

(Local), ____ de _____ de 20___.

ASSINATURA E CARIMBO DO REPRESENTANTE LEGAL

- **O LICITANTE DEVERÁ INDICAR, NA PROPOSTA COMERCIAL, O E-MAIL DO REPRESENTANTE LEGAL QUE ASSINARÁ O CONTRATO, BEM COMO COMUNICAR POR ESCRITO QUALQUER ALTERAÇÃO POSTERIOR, NO ENDEREÇO ELETRÔNICO APRESENTADO, A FIM DE QUE O SESC/DR-PE POSSA ENVIAR O DOCUMENTO AOS SIGNATÁRIOS POR E-MAIL, COM O OBJETIVO DE OBTER AS ASSINATURAS ELETRÔNICAS.**

- **ESTE DOCUMENTO DEVERÁ SER CONFECCIONADO EM PAPEL TIMBRADO DO LICITANTE, COM O CARIMBO DA EMPRESA E ASSINATURA DE SEU REPRESENTANTE LEGAL.**

PREGÃO ELETRÔNICO SESC/DR-PE Nº 099/2026 (C/S)
Licitação número 1103805 (https://licitacoes-e2.bb.com.br)

ANEXO III – MINUTA DO CONTRATO

O **SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC**, Departamento Regional em Pernambuco, instituição de direito privado, sem fins lucrativos, instituído pelo Decreto-Lei nº 9.853, de 13 de setembro de 1946, com regulamento aprovado pelo Decreto Federal nº 61.836, de 05 de dezembro de 1967, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 03.482.931/0001-61, localizado na Casa do Comércio/ Edifício Josias Albuquerque, situado na Avenida Visconde de Suassuna, nº 265, Santo Amaro - Recife-PE, CEP: 50.050-540, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado, de acordo com a Portaria "N" Sesc/PE nº 165/2019 de 7 de fevereiro de 2019, pelo Diretor Regional do Sesc Pernambuco, o Sr. José Oswaldo de Barros Lima Ramos, brasileiro, casado, Identidade nº 1.352.846, expedida pela SSP/PE, CPF/MF nº 168.544.894-15, residente e domiciliado na cidade de Olinda/PE, e ..... (**razão social da empresa**)....., CNPJ:....., ... (endereço)....., e-mail ....., doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por .....(cargo na empresa)..... (nome)..... (nacionalidade)..... (estado civil).....,... (profissão) ....., identidade nº ....., expedida pela ...(Órgão exp.)....., em ..../.../...., CPF nº ....., residente e domiciliado .....(cidade)....., neste ato resolvem celebrar o presente contrato, nos termos que dispõe a legislação aplicável à espécie, e consoante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DOS FUNDAMENTOS LEGAIS

1.1 – O presente contrato fundamenta-se:

a) No edital do PREGÃO ELETRÔNICO SESC/DR-PE Nº 099/2026 e na Requisição de Compras nº **285306;**
b) Na Resolução Sesc nº 1.593/2024;
c) Nos termos das propostas da empresa vencedora; e
d) Subsidiariamente, nos princípios da teoria geral dos contratos e nas disposições de direito privado.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1 – O presente contrato tem por objeto à **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE ALOCAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, NO MODELO BODY SHOP, PARA ATUAÇÃO NAS ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO, ATENDIMENTO A USUÁRIOS, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO SESC-PE, CONFORME PERFIS, QUANTITATIVOS, NÍVEIS DE SERVIÇO E DEMAIS ESPECIFICAÇÕES**, de acordo com as especificações e condições constantes na CLÁUSULA QUARTA deste contrato e no ANEXO I do edital do Pregão Eletrônico SESC/DR-PE N° 099/2026.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

3.1 – A vigência deste instrumento obrigacional é de **12 (doze) meses** a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, desde que plenamente justificado, mediante Termo Aditivo, até o limite de 10 (dez) anos, conforme Artigo 33 da Resolução Sesc nº 1.593/2024.

CLÁUSULA QUARTA – DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS E DOS PREÇOS

4.1 – O valor total do presente contrato, a ser pago pelo CONTRATANTE à CONTRATADA é de R$ XX,XX (POR EXTENSO), incluindo todos os custos diretos e indiretos, impostos, taxas, transporte até o local indicado pelo CONTRATANTE para fornecimento dos serviços, conforme especificações, condições e detalhes descritos neste Contrato e no ANEXO I do edital do Pregão Eletrônico SESC/DR-PE nº 099/2026, apresentadas a seguir:

SERVIÇOS CONTINUADOS (GRUPO I)					
ITEM	**PERFIL DO SUPORTE**	**(A) QUANTIDADE DE POSTOS**	**(B) VALOR UNITÁRIO (R$)**	**(C) VALOR MENSAL COM ENCARGOS E PROVISÕES (R$)**	**VALOR ANUAL (R$) COM ENCARGOS E PROVISÕES (C) x 12 (itens 1 a 3)**
1	**Equipe de suporte de primeiro nível**	3 postos	R$	R$	R$
2	**Equipe de suporte de segundo nível**	1 posto	R$	R$	R$
3	**Supervisor de Suporte (1º, 2º e 3º níveis)**	1 posto	R$	R$	R$

SERVIÇOS EVENTUAIS (GRUPO II)				
ITEM	**PERFIL DO SUPORTE**	**(A) QUANTIDADE DE HORAS POR ANO**	**(B) VALOR UNITÁRIO (R$)**	**VALOR ANUAL (R$)**
4	**Unidade de Serviços Técnicos – Ustos para execução de serviços primeiro nível**	600	R$	R$
5	**Unidade de Serviços Técnicos – USTs para execução de serviços terceiro nível**	600	R$	R$

QUANTIDADE DE HORAS EXTRAS				
ITEM	**PERFIL DO SUPORTE**	**(A) QUANTIDADE DE HORAS POR ANO**	**(B) VALOR UNITÁRIO (R$)**	**VALOR ANUAL (R$)**
6	**Hora extra adicional (Supervisor)**	**100** horas anuais	R$	R$
7	**Hora extra adicional (Nível I)**	**300** horas anuais	R$	R$

8	**Hora extra adicional (Nível II)**	**100** horas anuais	R$	R$
9	**Hora extra adicional (Nível III)**	**100** horas anuais	R$	R$
VALOR TOTAL DO LOTE				**R$**

CLÁUSULA QUINTA – DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO E DO REAJUSTE

5.1 – Os preços pactuados serão irreajustáveis, durante a vigência deste contrato.

5.2 – DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

5.2.1 – É assegurada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato na hipótese de ajustes do mercado, mediante solicitação fundamentada da Parte interessada, demonstrando o fato superveniente, o nexo com o objeto e a demonstração analítica de quais itens da composição de preços foram impactados, considerando as condições indicadas para cada instituto mencionado do Parágrafo Primeiro ao Terceiro, todos do Artigo 42 da Resolução Sesc 1.593/2024.

5.2.2 – As Partes não poderão solicitar o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato durante o período de 180 (cento e oitenta) dias contados da assinatura do presente contrato, exceto nos casos de fatos imprevisíveis de força maior ou caso fortuito reconhecido pela Administração.

5.2.3 – A solicitação do reequilíbrio econômico-financeiro não suspende a obrigação do fornecimento dos serviços no prazo contratado, sem prejuízo de outras condições contratuais, a não ser que o CONTRATANTE não se pronuncie sobre a respectiva solicitação no prazo de até 30 (trinta) dias contados do seu protocolo formal, nos termos da CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA deste contrato.

5.3 – DO REAJUSTE

5.3.1 – Os salários, benefícios ao trabalhador e reajustes dos profissionais da CONTRATADA contemplados neste contrato e que exercerão as suas atividades nas dependências do CONTRATANTE, deverão ser baseados no Acordo Coletivo do Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Informática e Tecnologia da Informação do Estado de Pernambuco vigente.

5.3.1.1 – O preço mensal poderá ser reajustado anualmente, tendo como base os aumentos salariais para o pessoal de execução da CONTRATADA, seja por dissídio, acordo coletivo ou atos do Governo Federal, bem como aumentos, criações ou extinções de tributos sociais, cujos montantes serão repassados nas mesmas épocas e percentuais, devidamente comprovados.

5.3.2 – É vedada a inclusão, por ocasião do reajustamento, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

5.3.3 – Quando da solicitação, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:

I – Os preços praticados no mercado;
II – As particularidades do contrato em vigência;
III – O novo acordo ou Convenção Coletiva das categorias profissionais;
IV – A nova planilha com a variação dos custos apresentada;
V – Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes, conforme o caso; e
VI – A disponibilidade orçamentária do CONTRATANTE.

5.3.4 – A decisão sobre o pedido deve ser feita no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

5.3.5 – No caso de reajustamento, será lavrado Termo Aditivo ao Contrato vigente.

5.3.6 – O prazo referido no subitem 5.3.4 deste contrato ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos.

5.3.7 – O CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA.

5.3.8 – Os novos valores contratuais decorrentes do reajustamento terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

I – A partir da assinatura do Termo Aditivo;
II – Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos próximos reajustamentos futuros; ou
III – Em data anterior ao reajustamento, exclusivamente quando o reajustamento envolver revisão do custo de mão de obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa que contemple data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em reajustamentos futuros.

5.3.9 – No caso previsto no inciso III do subitem 5.3.8 deste contrato, o pagamento retroativo deverá ser concedido exclusivamente para os itens que motivaram a retroatividade, e apenas em relação à diferença porventura existente.

5.3.10 – O CONTRATANTE deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

5.3.11 – O reajustamento deverá ser pleiteado pela CONTRATADA, até a data da prorrogação da vigência do contrato, sob pena de preclusão do direito ao reajustamento, no caso de solicitação intempestiva.

5.3.12 – A parcela da planilha de custos correspondente à mão de obra será reajustada conforme a Convenção Coletiva de Trabalho. A parcela correspondente ao vale transporte deverá ser reajustada conforme a legislação municipal específica.

5.3.12.1 – Os preços contratados não abrangidos pela CCT, a exemplo dos uniformes e EPI'S, serão reajustados de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE ou, na sua falta, de acordo com o índice que vier a substituí-lo, em conformidade com a legislação em vigor, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta de preço. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes poderão eleger novo índice oficial para reajustamento do preço, mediante aditivo contratual.

5.3.13 – O reajuste acima mencionado será concedido desde que seja pleiteado pela CONTRATADA, mediante apresentação De Planilha de Custos e Formação de Preço, instruída de documentação correlata, que deverão ser analisadas e aprovadas pelo CONTRATANTE. Esta solicitação deverá ser por escrito e protocolada junto ao CONTRATANTE.

5.3.14 – Caso seja aprovado pelo CONTRATANTE, o valor gerado de possíveis verbas retroativas referentes à concessão do reajuste ou repactuação, os mesmos serão quitados em até 15 (quinze) dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal.

5.3.15 – A CONTRATADA fica obrigada a pagar aos empregados disponibilizados para o contrato, os valores atualizados conforme definição da CCT - Convenção Coletiva de Trabalho, ainda que o processo de repactuação entre a CONTRATANTE e CONTRATADA não tenha sido finalizado.

CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO

6.1 – Em nenhuma hipótese o CONTRATANTE efetuará pagamento antecipado à CONTRATADA.

6.1.1 – O CONTRATANTE pagará mensalmente à CONTRATADA o valor referente aos itens/postos contemplados na tabela indicada na CLÁUSULA QUARTA deste contrato, considerando o dimensionamento da equipe em operação no determinado mês.

6.2 – O pagamento será realizado até o 10º (décimo) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, preferencialmente, através do pagamento de boleto bancário emitido pela CONTRATADA, ou de depósito bancário na conta da CONTRATADA, mediante apresentação da Nota Fiscal, contados a partir da apresentação e aceitação na Nota Fiscal ou "Nota Fiscal fatura", atestada pela fiscalização do CONTRATANTE, desde que sejam cumpridas as exigências previstas no item 6.3 deste contrato.

6.2.1 – A Nota Fiscal deverá ser emitida quando da entrega realizada, com o respectivo CNPJ da Unidade do CONTRATANTE onde será entregue o objeto licitado.

6.2.1.1 - As Notas fiscais deverão ser enviadas por e- mail sempre no 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços para o gestor do contrato do CONTRATANTE;

6.2.2 – Para depósito de que trata o caput do subitem 6.2, os dados bancários da CONTRATADA deverão estar indicados no corpo da Nota Fiscal, assim como, o número do

Pedido de Compra (PC) correspondente. No caso de depósitos em conta corrente que não seja na Caixa Econômica Federal ou no Banco do Brasil S/A., será descontado o valor referente às despesas bancárias.

6.2.3 – Boletos bancários serão aceitos, desde que não sejam registrados em Cartório de Protesto.

6.2.4 – Em caso de boleto bancário, o mesmo deverá ser encaminhado anexado à Nota Fiscal no ato da entrega, não sendo aceitos boletos bancários enviados posteriormente.

6.3 – A CONTRATADA deverá enviar, juntamente com a Nota Fiscal a prova de regularidade junto às Fazendas Federal, Estadual e Municipal e a prova de regularidade junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviços (FGTS). Somente serão aceitas certidões no prazo de validade.

6.3.1 – Enquanto houver pendência de liquidação de qualquer obrigação financeira, em virtude de penalidade, inadimplência contratual ou se o produto apresentar irregularidades ou desconformidades no ato da entrega, não será efetuado nenhum pagamento a CONTRATADA referente à parcela inadimplida.

6.4 – Nenhuma fatura poderá ser negociada com Instituição de Crédito.

6.5 – As irregularidades porventura constatadas após a entrega dos produtos deverão ser sanadas, sem nenhum ônus adicional, devendo a CONTRATADA comunicar por escrito a solução do problema.

6.5.1 – O pagamento ficará retido até que seja sanada a pendência, ocorrendo o pagamento, nos moldes do subitem 6.2 deste contrato, a partir da data da solução do problema, sem nenhum ônus para o CONTRATANTE.

6.6 – Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida.

6.6.1 – Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da Nota Fiscal, os fatos serão informados à CONTRATADA para que seja feita a devida compensação / glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

6.6.2 - Não haverá pagamento em caso de serviços não utilizados, até que ocorra o adimplemento total da obrigação.

6.7 – Os valores apresentados nas faturas são considerados completos e abrangem todos os tributos (impostos, taxas, licenças, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), fornecimento de mão de obra especializada, leis sociais, seguros, administração, lucros, utensílios e ferramental, transporte de material e de pessoal e qualquer despesa, acessória ou necessária.

6.8 – Em caso de incidência de tributos, o CONTRATANTE se reservará ao direito de efetuar as respectivas retenções na fonte incidentes sobre os valores da nota fiscal, fatura ou recibo.

6.9 – DAS GLOSAS

6.9.1 - O não cumprimento dos serviços/fornecimento de produtos descritos neste instrumento obrigacional, independentemente das sanções administrativas previstas, **implicará em redutor na fatura mensal do serviço/produto**, nos seguintes casos:

6.9.1.1 - PARA O ATRASO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS/ENTREGA DOS PRODUTOS:

a) glosa de 1% (um por cento), calculada sobre o valor correspondente aos produtos não entregues ou serviços não prestados no prazo acordado, por dia útil de atraso, limitada a 2 (dois) dias úteis de atraso.

6.9.1.2 - PARA O ATRASO NA SOLUÇÃO DAS VALIDAÇÕES DE RELATÓRIOS, MEDIÇÕES, PROJETOS E SERVIÇOS SIMILARES:

a) glosa de 0,5% (meio por cento), calculada sobre o valor da parcela inadimplida, para cada dia útil de atraso na solução das validações, limitada até 03 (três) dias úteis de atraso.

6.9.2 - Nos casos em que os atrasos forem superiores aos limites previstos nas alíneas anteriores, além da aplicação das glosas previstas, a cada ocorrência o CONTRATANTE poderá aplicar sanções administrativas à CONTRATADA previstas neste contrato.

6.9.3 - A aplicação da glosa servirá ainda como indicador de desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços.

6.9.4 - No caso de aplicação de glosa referente à demora na entrega dos produtos ou na conclusão dos serviços, durante 3 (três) meses consecutivos, ou 5 (cinco) meses intervalados durante os últimos 12 (doze) meses, serão aplicadas as sanções administrativas previstas neste instrumento.

6.9.5 - No caso de discordância das glosas aplicadas, a CONTRATADA deverá apresentar impugnação que será analisada pela área administrativa.

6.9.6 - Se a decisão da Administração for favorável à impugnação da CONTRATADA, esta deverá emitir nota de cobrança adicional para que seja efetuado o pagamento referente ao valor glosado.

6.9.7 - A nota de cobrança emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada pelo fiscal do contrato/ata de registro de preços e encaminhada para a área financeira para efetuar o pagamento, acompanhada da documentação comprobatória das glosas.

6.9.8 – Poderá o CONTRATANTE, após efetuar a análise das notas fiscais, realizar glosas dos valores cobrados indevidamente.

6.9.9 – A CONTRATADA poderá apresentar impugnação à glosa, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data do recebimento da notificação.

6.9.10 – Caso a CONTRATADA não apresente a impugnação, ou caso o CONTRATANTE não acolha as razões da impugnação, o valor será deduzido da respectiva nota fiscal.

6.9.11 – O prazo de pagamento será interrompido nos casos em que haja necessidade de regularização do documento fiscal, o que será devidamente apontado pelo CONTRATANTE.

6.9.12 – A contagem do prazo previsto para pagamento será iniciada a partir da respectiva regularização.

6.9.13 – O depósito bancário com valor integral produzirá os efeitos jurídicos da quitação da prestação devida.

6.9.14 – Quando houver glosa parcial dos produtos ou serviços, o contratante deverá comunicar à empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor incontroverso exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre o valor glosado pelo CONTRATANTE.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA COMPOSIÇÃO DA EQUIPE, DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA PARA O ATENDIMENTO REMOTO

7.1 – A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente os prazos estipulados neste contrato, e atender a todas as normas de segurança, responsabilizando-se exclusivamente, civil e criminalmente, por todos e quaisquer eventos que ocorrerem nos locais de prestação dos serviços.

7.1.1 – Os serviços serão prestados em conformidade com as especificações descritas na CLÁUSULA QUARTA deste contrato e no ANEXO I (TERMO DE REFERÊNCIA) do edital do Pregão Eletrônico SESC/DR-PE nº 099/2026.

7.2 – O prazo máximo para o início das operações será de **até 30 (trinta) dias corridos,** após a emissão do Pedido de Compra (PC) pela Coordenação de Compras do CONTRATANTE.

7.3 – **COMPOSIÇÃO E LOCAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

7.3.1 - Equipe de primeiro nível: deverá ser exclusiva/dedicada para o atendimento ao CONTRATANTE, devendo prestar o serviço in loco no endereço do anexo da Sede da Contratante, como também, nas unidades da Região Metropolitana e nas do interior, quando houver necessidade e obedecendo aos critérios de SLA definidos neste termo.

7.3.2 - Equipe de segundo nível: deverá ser exclusiva/dedicada para o atendimento ao CONTRATANTE, devendo prestar o serviço in loco no endereço do anexo da Sede da Contratante, como também, nas unidades da Região Metropolitana e nas do interior, quando houver necessidade e obedecendo aos critérios de SLA definidos neste termo;

7.3.3 - Horas de serviço técnico especializado (nível 3): deverá atender ao CONTRATANTE sob demanda, devendo prestar o serviço in loco no endereço do anexo da Sede da Contratante, como também, nas unidades da Região Metropolitana e nas do interior, quando houver necessidade e obedecendo aos critérios de SLA definidos neste termo; este serviço será pago pelas horas efetivamente realizadas.

7.3.4 - Supervisor da Central de Serviços: a CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional que, além de atuar na execução dos atendimentos de primeiro, segundo e terceiro níveis, quando

necessário, também exercerá o papel de representante da equipe (níveis 1, 2 e 3) frente à CONTRATANTE.

7.3.4.1 - Este profissional deverá ser exclusivo/dedicado à CONTRATANTE e deverá desempenhar suas atividades in loco no anexo da Sede da Contratante, como também, nas unidades da Região Metropolitana e nas do interior, quando houver necessidade e obedecendo aos critérios de SLA definidos neste termo;

7.3.4.2 - Ele desempenhará o papel de supervisor da equipe dos níveis 1, 2 e 3, sendo o ponto de contato entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA no que se refere às atividades por esta executada, posicionando a área responsável do CONTRATANTE quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas.

7.4 - PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.4.1 - Os chamados deverão ser abertos através de sistema próprio disponibilizado pela contratante;

7.4.2 - A CONTRATADA deverá realizar, para o início dos serviços contratados, um levantamento geral do inventário das estações de trabalho e notebooks da Sede e Unidades do interior (de forma remota) de maneira a atualizar e corrigir o cadastro já existente no sistema;

7.4.3 - Caso a CONTRATADA deseje utilizar sistemas próprios para auxiliar e/ou automatizar as tarefas dos serviços contratados, esta deverá previamente acordar com o Sesc-PE a viabilidade técnica e logística, e arcar com todos os custos inerentes à aquisição, licenciamento, instalação e manutenção deles;

7.4.4 - Os reparos físicos em equipamentos serão realizados por empresa/fabricante contratada para este fim, cabendo à Contratada a constatação da necessidade do reparo, abertura, acompanhamento e encerramento destes chamados;

7.4.5 - Todas as solicitações, incidentes, respostas e tratativas deverão ser registradas no sistema de service desk, sempre prezando pelo detalhamento, veracidade e qualidade das informações;

7.4.6 - Além da Sede do Sesc-PE, as demais Unidades também deverão ser atendidas por este contrato;

7.4.7 - Os atendimentos para as Unidades do interior deverão ser atendidos preferencialmente pelos técnicos enquadrados no item I e II do Grupo II (Serviços Eventuais) constantes no quadro de estimativa de recurso do item 7.8.1 deste contrato. Podendo também, numa eventual necessidade, ocorrer a inclusão dos técnicos do Grupo I.

7.4.8 - O deslocamento dos profissionais para atender as Unidades do CONTRATANTE localizadas no interior do estado ficará sob a responsabilidade da CONTRATANTE**.**

7.4.8.1 - Caso haja uma demanda excessiva ou serviços pontuais que demande mais de um técnico de suporte nas unidades do agreste ou do sertão, poderá haver, a critério do CONTRATANTE, o deslocamento de técnicos alocados na Sede para uma dessas unidades. Neste caso, os custos de deslocamento da Sede para a unidade de atendimento, além das despesas de alimentação e estadia,

ficarão por conta do CONTRATANTE obedecendo às normativas predispostas em Convenção Coletiva de Trabalho em vigor.

7.4.9 - Os custos com os deslocamentos diários da residência do prestador de serviço até as dependências do CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA, respeitando todos os artigos da Convenção Coletiva de Trabalho em vigor.

7.5 - PERÍODO DE EXECUÇÃO E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇO

7.5.1 – O período de execução dos serviços para o primeiro, segundo e terceiro níveis de atendimento será das 08h às 17h, de segunda a sexta-feira, com escalonamento de profissionais a ser definido em tempo de implantação, obedecendo 08 (oito) horas diárias de trabalho por profissional com 1 (uma) hora para almoço.

7.5.2 - Excepcionalmente, sob demanda, com antecedência mínima de 01 (um) dia, poderá ser solicitado a execução de serviços que não possam ser executados dentro do horário normal de trabalho, sem custo adicional para o CONTRATANTE, desde que atendendo aos critérios abaixo:

Suporte de primeiro e segundo nível – até 20 (vinte) agendamentos/ano	**De segunda a sexta, das 18h01 às 20h00.**

7.5.3 - Os custos com hora extra, deverão ser apresentados na fatura do mês subsequente a prestação do serviço, respeitando o volume de horas trabalhadas, conforme itens 6, 7, 8 e 9 da tabela referente ao modelo da proposta.

7.5.4 – Eventualmente, a critério exclusivo do CONTRATANTE, poderá ser necessária a execução de serviços além do horário regular estabelecido neste instrumento. Para tanto, o Fiscal do contrato solicitará ao Supervisor da Central de Serviços da CONTRATADA, a realização de tais serviços, indicando o perfil e quantitativos necessários.

7.5.5 - Após a realização das horas extras autorizadas e efetivamente realizadas, a CONTRATADA deverá apresentar Planilha de Custos e Formação de Preços destinada a horas extras, com os mesmos percentuais e BDI da planilha original apresentada e homologada, encaminhando-a ao Fiscal que, após análise, autorizará a inclusão do valor na Nota Fiscal de Serviços da competência em que foram realizadas as horas extras.

7.5.6 - Devem ser previstos na planilha o pagamento do adicional de vale alimentação estabelecido na CCT 1228/2025 do SINDPDPE, inclusive o pagamento de vale transporte, na hipótese de realização de horas extras em sábados, domingos ou feriados, salvo se quando deslocamento ficar ao encargo da CONTRATANTE

7.5.7 - A CONTRATADA deverá implementar um Banco de Horas, nos termos previstos na CCT 1228/2025 do SINDPD-PE, com acerto semestral, obedecendo ainda aos seguintes critérios:

a) Em dias úteis, as 2 (duas) primeiras horas serão consideradas para o banco de horas. As horas seguintes serão consideradas como extras, devendo serem informadas nas planilhas e pagas na forma prevista no subitem 7.5.5 deste contrato.

b) Em sábados, domingos e feriados, não haverá aplicação do banco de horas, devendo as horas realizadas de forma extraordinária serem pagas como "horas extras", obedecendo os subitens 7.5.5 e 7.5.6 deste contrato.

7.6 - INFRAESTRUTURA PARA O ATENDIMENTO

7.6.1 - O CONTRATANTE fornecerá instalações físicas, telefones (headsets), computadores e impressoras para a equipe de atendimento que estará in loco nas suas dependências;

7.7 - DOS SALÁRIOS E REGIMENTO DOS ACORDOS TRABALHISTAS

7.7.1 - Os salários a serem pagos aos profissionais alocados ao serviço, deverão ser baseados na Convenção Coletiva do Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Informática e Tecnologia da Informação do Estado de Pernambuco vigente.

7.7.2 - Os benefícios ao trabalhador e reajustes dos profissionais da Contratada contemplados neste contrato e que exercerão as suas atividades nas dependências do CONTRATANTE, deverão ser baseados na Convenção Coletiva do Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Informática e Tecnologia da Informação do Estado de Pernambuco vigente.

7.7.3 - Esse documento servirá de base para que a CONTRATANTE promova os devidos reajustes e repactuações dos valores do contrato no decorrer de sua vigência.

7.7.4 - A CONTRATADA terá toda a liberdade de praticar valores salariais e reajustes acima daqueles especificados na citada Convenção Coletiva, sob sua total responsabilidade.

7.7.5 - O CONTRATANTE não arcará com qualquer reajuste acima daquele definido pela Convenção Coletiva de Trabalho da categoria;

7.8 – QUANTIDADES E ESTIMATIVA DE RECURSOS

7.8.1 - **Para a execução dos serviços de suporte de primeiro, segundo e terceiro níveis descritos anteriormente, segue a quantidade dos recursos estimados conforme tabela abaixo:**

ESTIMATIVA DE RECURSO					
GRUPO	**ITEM**	**PERFIL DO SUPORTE**	**LOCAL DE ATENDIMENTO**	**QUANTIDADE DE POSTOS**	**HORAS/ANO**
I		**SERVIÇOS CONTINUADOS**		**5 Postos**	**X**
	1	**Equipe de suporte de primeiro nível**	Sesc-PE (Sede e unidades do interior do estado)	3 postos	X
	2	**Equipe de suporte de segundo nível**	Sesc-PE (Sede e unidades do interior do estado)	1 posto	X
	3	**Supervisor de Suporte (1º, 2º e 3º níveis)**	Sesc-PE (Sede e unidades do interior do estado)	1 posto	X
II	**SERVIÇOS EVENTUAIS**				

	1	**Unidade de Serviços Técnicos – USTs para execução de serviços primeiro nível**	Sesc-PE (Sede e unidades do interior do estado)	x	600h
	2	**Unidade de Serviços Técnicos – USTs para execução de serviços terceiro nível**	Sesc-PE (Sede e unidades do interior do estado)	x	600h

7.8.2 - Os serviços do Grupo II são eventuais e somente poderão ser faturados na hipótese de serem solicitados pelo CONTRATANTE e terem sidos efetivamente realizados.

7.8.3 – Considerar uma média de 500 atendimentos abertos mensalmente;

7.8.3.1 – No caso de ausência de um técnico por motivo de férias, a CONTRATADA deverá repor a posição com técnico igualmente capacitado durante todo o período, sem ônus para a CONTRATANTE.

7.8.3.2 – No caso de ausência de um técnico, por motivo de saúde ou alguma imposição legal, a CONTRATADA deverá repor a posição com técnico igualmente capacitado a partir do 3º dia útil após o primeiro dia de ausência, sem ônus para a Contratante;

7.9 - TREINAMENTO DA EQUIPE CONTRATADA

7.9.1 - A CONTRATADA será responsável pela capacitação de todos os profissionais da sua equipe, sob supervisão do CONTRATANTE, mesmo nos casos de substituição de membro da equipe, direcionando o treinamento a aspectos técnicos de suporte a aplicativos e equipamentos, aspectos comportamentais de relacionamento com os usuários, clientes e fornecedores e aspectos organizacionais.

7.9.2 - O treinamento deverá atender pelo menos aos seguintes critérios:

7.9.2.1 - Aspectos técnicos e comportamentais:

7.9.2.1.1 - Aplicações e ferramentas de terceiros utilizados no ambiente de produção do CONTRATANTE. O enfoque dado deverá estar relacionado com as operações do CONTRATANTE, focando no conhecimento e competência para a execução das atividades de forma eficiente, eficaz e de qualidade;

7.9.2.1.2 - Atendimento ao público e normas de postura, ética e comportamento;

7.9.2.1.3 - Sistemas corporativos e legados utilizados pelos colaboradores do CONTRATANTE. O gestor de cada sistema ficará responsável inicialmente pela orientação ao Supervisor acerca dos pontos principais do respectivo sistema. O Supervisor ficará responsável em repassar as orientações ao restante da equipe;

7.9.2.1.4 - Sistema de registro de chamados técnicos a serem utilizados por todos os níveis de atendimento contratados. O gestor do contrato da Unidade de Tecnologia Digital do CONTRATANTE orientará inicialmente o Supervisor sobre os principais tópicos do sistema, o qual ficará responsável pelo repasse ao restante da equipe;

7.9.2.1.5 - Mensalmente, o CONTRATANTE avaliará a necessidade de novas capacitações em função do surgimento de novas ferramentas no ambiente de produção e analisará junto com a CONTRATADA a conveniência e a melhor forma da realização destas capacitações. Não deverá haver custos adicionais ao CONTRATANTE;

7.9.2.1.6 - A CONTRATADA deverá realizar treinamento de reciclagem/atualização com foco na revisão e na atualização de conhecimento nas ferramentas utilizadas pelo CONTRATANTE, visando a melhoria contínua do serviço prestado. Esta decisão deverá ser tomada em comum acordo entre as partes;

7.9.2.1.7 - Quando aplicável, o local e horário de realização dos treinamentos deverá ser discutido entre as partes interessadas.

7.9.2.1.8 - A CONTRATADA deverá planejar os treinamentos de modo a sempre conservar todos os integrantes da equipe com plena capacidade de realizar os atendimentos de forma satisfatória e segura.

7.10 - FUNÇÕES DA EQUIPE CONTRATADA

7.10.1 - A equipe deverá atender os chamados registrados, de acordo com as especificações a serem entregues pelo CONTRATANTE, considerando a seguinte definição de atribuições:

7.10.1.1 - Suporte de primeiro nível: este serviço se caracteriza pelo recebimento, registro, classificação, análise, tratamento, escalonamento, resolução e finalização dos atendimentos sem a necessidade de deslocamento físico do técnico ao local do atendimento;

7.10.1.2 - Suporte de segundo nível: é a denominação para o atendimento que envolve a equipe de suporte que necessitará se deslocar até o local de trabalho do usuário ou complementar o atendimento remoto iniciado pelo primeiro nível;

7.10.1.3 - Suporte de Terceiro nível: é a denominação para o atendimento que envolve a equipe de suporte especializada que atenderá problemas complexos não resolvidos pela equipe de nível 2 ou atendimento especializado específicos, sejam relacionados a hardware, a software ou a rede lógica, bem como questões relacionadas a análise de performance e falhas.

7.10.1.4 - Supervisor: função de supervisão e, também, de atuação dentro dos três níveis citados anteriormente.

7.11 – ATIVIDADES DA EQUIPE CONTRATADA

DESCRIÇÃO	RESOLUÇÃO		
	CONTRATANTE	CONTRATADA	FORNECEDOR TERCEIRO
GERAL			
Substituição de partes e peças de ativos de TI			X
Atualização lógica de inventário de Ativos constantes no escopo Contratado		X	

Abertura e Acompanhamento de chamados junto a fornecedores externos (links, telefonia, datacenter, conectividade, sistemas) conforme script fornecido pela Contratante.		X	
Registro no sistema dos chamados resolvidos por fornecedores externos (links, telefonia, datacenter, conectividade, sistemas).		X	
Criação, alteração e remoção de compartilhamento de pasta na rede		X	
Resolução de falha e permissionamento de pastas		X	
ACESSOS			
Cadastro de usuário na rede, sistemas corporativos, e-mail ou grupo de e-mail.		X	
Alteração de dados cadastrais de usuários na rede, sistemas corporativos, e- mail ou grupo de e-mail.		X	
Concessão de permissão de acesso na rede, sistemas corporativos, compartilhamentos ou grupos de e-mail.	X		
Cancelar cadastro ou acesso de usuário na rede, sistemas corporativos, e-mail ou grupo de e-mail.	X		
Alterar senha da rede do colaborador ou de algum sistema corporativo sob orientação da TI do Sesc-PE		X	
Desbloquear senha de acesso à rede, sistemas corporativos ou e-mail		X	
OFFICE 365			
Fornecimento de licenças de Office 365.	X		
Instalação de aplicativos do Office 365.		X	
Resolução de problemas relacionados ao Office 365 a nível de usuário.		X	
Instalação e/ou configuração de caixas de correio para usuários finais		X	
Abertura e acompanhamento de chamados na Microsoft relacionados ao Office 365.		X	
Configuração de e-mail em aparelhos celulares		X	
IMPRESSÃO			
Instalação e configuração de impressoras		X	X
Configuração de impressora em estações de trabalho		X	
Manutenção de impressoras corporativas			X

Orientação quanto à operação da impressora, troca de toner, limpeza e calibração			X
Serviço de troca de toner nas impressoras da Sede		X	
Serviço de troca de toner nas impressoras das unidades remotas	X		
Alinhamento de impressão, calibração, limpeza e suporte quando detectado falha na impressão			X
Fornecimento de insumos (com exceção de papel)			X
Instalação de drivers de impressão nas máquinas de usuários finais		X	
Resolução de problemas de impressão junto aos usuários finais		X	
CABEAMENTO			
Fornecimento de material de infraestrutura de cabeamento estruturado, como cabos, conectores, canaletas, tomadas, bem como o serviço de rede elétrica ou infraestrutura predial.	X		
Serviços de cabeamento estruturado (rede e ramal) envolvendo passagem de cabos, conectores, canaletas, tomadas e adaptações físicas ao ambiente do Sesc- PE, considerando o horário de atendimento da central de serviços.			X
Manutenção dos racks de equipamentos da Sede e Unidades do interior.		X	X
Ativação e Testes lógicos em pontos e cabos de rede e ramal.		X	X
Resolução de falha de conexão de rede a nível de usuário.		X	
SOFTWARES CORPORATIVOS/NEGÓCIO			
Instalação de softwares homologados		X	
Resolução de problemas em softwares de gestão corporativa homologados a nível de servidores			X
Atualização e resolução de problemas em softwares de gestão corporativa homologados a nível de estações de trabalho		X	
Alteração, customização ou debbuging em softwares corporativos do Sesc-PE.			X

Instalação de cliente ERP e configuração de acesso a sistemas em desktops, notebooks e outros dispositivos.		X	
Esclarecimento de dúvidas a nível de usuário quanto ao acesso, operação e detalhes sobre algum sistema corporativo sob orientação da TI do Sesc-PE.		X	
ATIVOS DE TI FIXOS E MÓVEIS			
Instalação ou substituição de computador, monitor, periféricos ou peças.		X	
Manutenção corretiva dos equipamentos e periféricos em garantia.			X
Instalação, conserto ou upgrade de componentes de computadores fora da garantia.		X	
Instalação de agente de antivírus.		X	
Resolução de problemas de segurança nas estações de trabalho.		X	
Fornecimento de partes e peças para reposição de equipamentos com defeito.	X		
Procedimento para mudança física de local de equipamentos de informática, como CPU, monitor, impressora etc.		X	
Realização de testes em Ativos de TI e periféricos.		X	
Análise e resolução de incidentes de Sistema Operacional, hardwares e softwares em geral nas estações de trabalho e notebooks.		X	
NOBREAK			
Instalação ou substituição de nobreaks, periféricos ou peças em unidades remotas.			X
Manutenção corretiva de nobreaks em unidades remotas.			X
Troca de baterias em nobreaks de unidades remotas.			X
Suporte e manutenção de nobreaks de datacenter (matriz).			X
TELEFONIA			
Ativação e desativação de ramais.			X
Remanejamento físico de ramais.			X
Alteração de categoria de ramal (chamadas internas, externas, interurbanas, internacional ou celular).			X

Manutenção física corretiva de ramais defeituosos.			X
Alteração ou configuração em ambiente de telefonia VoIP a nível de rede interna.			X
Alteração ou configuração em ambiente de telefonia VoIP a nível de PABX e roteadores.			X
Instalação e configuração de aparelhos de telefonia analógico e IP.		X	
Orientação a usuários sobre instalação e configuração de aplicativos mobile		X	
INFRAESTRUTURA DE REDE			
Instalação física de equipamentos de rede.		X	X
Instalação lógica de equipamentos de rede.		X	X
Configuração de switches legados.	X	X	X
Instalação e configuração em Controladora Wireless física ou virtual.	X	X	X
Instalação ou configuração em Access Points.	X	X	X
Troubleshooting de potência de sinal wireless e qualidade do serviço.		X	
Fornecer patches/atualizações de firmwares de switches e controladoras wifi.			X
Diagnóstico e resolução de problemas de desempenho em equipamentos de rede Wlan.	X	X	X
Diagnóstico de problemas de desempenho em equipamentos de rede cabeada.	X	X	X
Serviço de atualização de firmware e versões de softwares em switches e controladoras wifi.	X	X	X
Resolução de falhas de conexão a dispositivos de rede a nível de usuário.		X	
LINKS INTERNET E CORPORATIVOS			
Monitoramento dos links internet e corporativos	X	X	X
Abertura, acompanhamento e fechamento de chamados junto aos respectivos fornecedores		X	
Análise em tempo real de utilização de tráfego por unidade do Sesc-PE, subdividido por aplicações.	X		X
Relatório mensal com métricas de negócio para assessorar a tomada de decisão do Sesc-PE em políticas de TI de expansão ou contingenciamento de links da Sede e filiais.	X		
VIDEOCONFERÊNCIA			

Orientação sobre a conexão em Videoconferências via Teams ou solução desktop no ambiente do usuário.		X	
Inicialização e acompanhamento das videoconferências com as unidades do Sesc-PE nas salas de videoconferência.		X	
Abertura, acompanhamento e fechamento de chamados de videoconferência.		X	
Contato com fornecedores e unidades do Sesc-PE para resolução de problemas de videoconferência.		X	
Prospecção de novas soluções de videoconferência que agreguem qualidade e facilidade aos usuários.	X	X	
Instalação e configuração de soluções de videoconferência na Sede e filiais.	X	X	X
Manutenção física em equipamentos de videoconferência.			X
INFRAESTRUTURA DE SERVIDORES E ARMAZENAMENTO			
Instalação física de Servidores e Storages.			X
Instalação lógica de Servidores e Storages.			X
Resolução de problemas de conectividade e desempenho de equipamentos Servidores e Storages.	X		X
Fornecer patches/atualizações de firmware e versão de softwares em Storages.			X
Gerenciar atualizações de sistema operacional em Servidores e estações de trabalho (WSUS)			X
Criação de LUN's.			X
Permissão de acesso a LUN's.			X
Migração de máquinas físicas para virtuais.	X	X	X
Migração de máquinas virtuais para físicas.	X	X	X
Migração de máquinas virtuais para nuvem (Azure)	X	X	X
Criação de VMs.	X	X	X
Exclusão de VMs.	X		X
Troubleshooting de ambiente virtual.			X
Troubleshooting de replicação a nível de software (HYPER-V) entre datacenter primário e secundário.			X
Atualização, criação, adição de memória, CPU ou disco em hosts de VMs.	X		X
Iniciar ou desligar VMs.	X		X
Alteração ou configuração em servidor AD.	X		X
Alteração ou configuração em servidor DNS.	X		X

Alteração ou configuração em servidor DHCP.	X		X
Alteração ou configuração em servidor WSUS.	X		X
Alteração ou configuração em servidores.	X		X
Análise de performance de servidores.	X		X
BANCO DE DADOS			
Realização de backup ou restauração de dados de um banco de dados MSSQL.	X		
Alteração, customização ou tunning de banco de dados MSSQL.	X		
Criação de novo banco de dados MSSQL.	X		
Resolução de problemas e indisponibilidades em banco de dados SQL SERVER.	X		
GESTÃO DE BACKUPS			
Criação de jobs de backup.	X		X
Alteração ou configuração de servidor de backup.	X		X
Restauração de arquivos ou máquinas virtuais.	X		X
Execução e avaliação de jobs.	X		
Alteração de jobs de backups.	X		
Revisão da política de backups conforme política de segurança do Sesc-PE.	X		
Execução de testes de restore e failover.	X		
DATACENTER			
Conectividade geral em ativos de datacenter.	X		X
Intervenções físicas e monitoramento em ambiente de datacenter			x
Firewalls/SD-WAN/Segurança da Informação	x		x
Acompanhamento de incidentes relacionados à segurança da informação.	X	X	X
Tratamento e resolução de incidentes relacionados à segurança da informação.	X	X	X
Apoio ao Sesc-PE em atividades inerentes à Auditoria de TI, com enfoque em políticas de segurança da informação.	X	X	X
Abertura de chamados, monitoramento e acompanhamento dos chamados de indisponibilidade de links de internet.		X	
SERVIÇO DE ANTIVÍRUS			

Fornecimento de atualizações e patches de Antivírus.			X
Aplicação de atualizações e patches em estações de trabalho		X	
Tratamento de limpeza de vírus a nível de ambiente de usuário.		X	
SERVIÇO ESPECIALIZADOS EM NETWORKING E SEGURANÇA (Item II do Grupo II do Quadro de Estimativa de Recurso)			
Instalação e Configuração de Switches		X	
Criação e manutenção de VLANs	X	X	
Instalação e configuração de Access Points Unify ou equivalente		X	
Dar suporte ao ambiente de segurança institucional através da solução Sonicwall		X	
Suporte em 1º e 2º nível para sistemas de negócio (Sistema PACTO, SIstema Serodonto, Sistema Silbeck, Sistema Se Suite, Sistema TOTVS Educacional, MXM Sistemas, dentre outros)		X	
Suporte em 3º nível para sistemas de negócio (Sistema PACTO, SIstema Serodonto, Sistema Silbeck, Sistema Se Suite, Sistema TOTVS Educacional, MXM Sistemas, dentre outros)			X
Gerenciar atualizações de versão dos referidos sistemas			X
Criação de usuários e gestão de acessos nos sistemas		X	X

7.11.1 – As marcações em “x” representam de quem é a responsabilidade de resolução do chamado, incidente ou requisição.

7.11.2 – Alguns itens estão com marcação dupla indicando supostamente choque de responsabilidades. Porém, nestes casos, deverá ser entendido que as partes em questão deverão atuar de forma complementar nos atendimentos destes itens de acordo com o respectivo escopo contratado.

7.11.3 – Apesar de haver grupos solucionadores diferentes no catálogo, sempre será da CONTRATADA a responsabilidade de receber, registrar, escalonar e acompanhar a resolução e o encerramento do chamado.

7.11.4 – A CONTRATANTE poderá durante as fases de implantação e operação da Central de atendimento executar ajustes no catálogo de serviços. Estes ajustes poderão ser desde a retirada de itens, que porventura não necessitarão de suporte e serviços, como a inclusão de novos itens a serem suportados e entregues como serviço.

7.11.5 – A CONTRATANTE se reserva ao direito de especificar quais os itens ou serviços a serem retirados ou incluídos por conta da natureza viva do ambiente de tecnologia da informação do Sesc-PE.

7.11.6 – A CONTRATANTE, no entanto, proverá as informações e apoio para que a CONTRATADA assuma e gerencie esses serviços durante o período contratual.

7.11.7 – <u>O escopo de suporte de primeiro nível compreende as seguintes atividades rotineiras, não se limitando a estas</u>:

7.11.7.1 – Executar primeiro nível de atendimento de suporte de acordo com o fluxo de atividades e política de solicitações. O primeiro nível de atendimento está relacionado a atividades de: diagnóstico inicial de incidentes, fornecimento de informações aos usuários e tratamento, escalonamento e resolução de solicitações de forma geral;

7.11.7.2 – Ser o centralizador do processo de atendimento de Service Desk;

7.11.7.3 – Atuar em todas as solicitações relacionadas ao ponto de trabalho do usuário, no que diz respeito a sistema operacional (Windows 10, 11 ou superior), pacote office e em nuvem (office 365), antivírus, sistemas corporativos, aplicativos em geral, conectividade de rede (cabo e wifi) e telefonia analógica e IP;

7.11.7.4 – Orientar os usuários em dúvidas relacionadas a softwares, hardwares e soluções relacionadas aos pontos de trabalho;

7.11.7.5 – Abrir, tratar e escalonar as solicitações ditas facilities, correspondentes a serviços administrativos, tais como ar-condicionado, limpeza, iluminação, hidráulica e eletricidade;

7.11.7.6 – Atender, registrar, categorizar, tratar, acompanhar, escalonar e resolver solicitações de suporte iniciados por telefone, correio eletrônico e sistema de Service Desk;

7.11.7.7 – Prestar os primeiros procedimentos de diagnósticos básicos por telefone ou por conexão remota para a resolução do problema de forma mais rápida;

7.11.7.8 – Direcionar o atendimento ao 2º nível ou 3º nível, no caso de não ter sido possível uma solução com o atendimento remoto ou telefônico, ou quando o tempo de atendimento atingir o limite;

7.11.7.9 – Efetuar suporte remoto aos equipamentos dos usuários;

7.11.7.10 – Prestar suporte técnico remoto a todos os softwares, aplicações e aplicativos de função específica instalados nas estações de trabalho dos usuários;

7.11.7.11 – Prestar suporte técnico remoto aos sistemas corporativos utilizados pelos usuários do CONTRATANTE;

7.11.7.12 – Comunicar mudanças planejadas aos usuários;

7.11.7.13 – Abrir chamados com os fornecedores de serviços e aplicações específicas, quando aplicável;

7.11.7.14 – Manter os usuários informados sobre o progresso de suas requisições;

7.11.7.15 – Verificar e analisar as pendências de quaisquer serviços em aberto;

7.11.7.16 – Finalizar o serviço com o reconhecimento e aprovação do solicitante;

7.11.7.17 – Realizar rotinas operacionais determinadas pela Contratante ou que sejam necessárias para a execução dos serviços;

7.11.7.18 – O tempo de atendimento médio para os técnicos de primeiro nível deverá ser de 15 minutos. Após este tempo, o chamado deverá ser encerrado, com a resolução devidamente concluída, ou escalonada para o próximo nível, caso não tenha havido tempo para se chegar à solução;

7.11.7.19 – Este limite de tempo de atendimento poderá ser estendido em casos particulares como atualização de sistemas, por exemplo, de acordo com orientação do CONTRATANTE. Esses casos serão tratados como exceção para o cômpito das metas de atendimento.

7.11.7.20 – Para suporte e apoio ao uso de sistemas corporativos, o CONTRATANTE promoverá as devidas capacitações para operacionalizar o suporte em questão.

7.11.8 - O escopo de suporte de segundo nível compreende as seguintes atividades rotineiras, não se limitando a estas:

7.11.8.1 - Atuar em todas as solicitações relacionadas ao ponto de trabalho dos usuários à nível de hardware, software, orientações a usuário, conectividade e telefonia. Entenda-se por ponto de trabalho, o espaço ocupado pelos usuários, constituindo-se do próprio usuário e equipamentos/sistemas/soluções por ele utilizados para desempenhar as suas atividades diárias;

7.11.8.2 - Implementar regras e procedimentos de segurança, de acordo com as políticas de segurança do CONTRATANTE, nas estações de trabalho, bem como comunicar ao gestor do contrato na UTD do CONTRATANTE qualquer incidente de segurança percebido em estações de trabalho;

7.11.8.3 - Prestar atendimento à diretoria e assessoria independente de abertura de chamado prévio ou em casos extraordinários e emergenciais. O registro do chamado deverá ser realizado após o atendimento e em sintonia com a gestão do CONTRATANTE;

7.11.8.4 - Prestar suporte técnico remoto a todos os softwares, aplicações e aplicativos de função específica instalados nas estações de trabalho dos usuários;

7.11.8.5 - Prestar suporte técnico local e remoto aos sistemas corporativos utilizados pelos usuários do CONTRATANTE;

7.11.8.6 - Instalar, configurar e testar as atualizações dos sistemas corporativos nas estações de trabalho dos usuários;

7.11.8.7 - Informar ao CONTRATANTE necessidade de aquisição de hardware e software que sejam necessários ao pleno atendimento do objeto do contrato, com as devidas justificativas técnicas de uso e avaliação dos impactos positivos e negativos do uso ou não do elemento proposto;

7.11.8.8 - Instalar e configurar softwares fornecidos pelo CONTRATANTE com a sua respectiva documentação de instalação e configuração;

7.11.8.9 - Instalar e configurar hardwares relacionados a estações de trabalho e impressoras;

7.11.8.10 - Instalar e configurar possíveis modens 4G/5G nas estações de trabalho e notebooks dos usuários;

7.11.8.11 - Instalar e configurar o sistema operacional (Windows 7, 10 e superior) das estações de trabalho em todos os seus recursos;

7.11.8.12 - Instalar cadeados e lacres de segurança nos equipamentos;

7.11.8.13 - Instalar e configurar impressoras corporativas e locais;

7.11.8.14 - Configurar e atualizar as informações das impressoras na solução de monitoramento de impressões (Papercut);

7.11.8.15 - Substituir suprimentos em impressoras;

7.11.8.16 - Realizar a substituição física de pontos de acesso sem fio (Access points);

7.11.8.17 - Monitoramento de links de comunicação de dados e internet através de ferramenta própria ou contratada do CONTRATANTE;

7.11.8.18 - Contatar e acompanhar a atuação de fornecedores de hardware, software ou serviços nas dependências do CONTRATANTE;

7.11.8.19 - Especificar peças e componentes para microcomputadores e impressoras;

7.11.8.20 - Reparar softwares e sistemas operacionais removendo vírus e outros danos, utilizando softwares de reparação fornecidos pelo CONTRATANTE ou gratuitos;

7.11.8.21 - Executar ferramentas de aumento de performance nas estações de trabalho e notebooks;

7.11.8.22 - Formular diagnósticos para realização de consertos externos, quando necessário;

7.11.8.23 - Efetuar testes em equipamentos;

7.11.8.24 - Criação de contas de usuários e grupos de domínio conforme escopo delimitado pela UTD do CONTRATANTE;

7.11.8.25 - Desbloquear e redefinir credenciais corporativas;

7.11.8.26 - Criar pastas compartilhadas e atribuir permissões para usuários e grupos a nível de servidor;

7.11.8.27 - Apoiar os serviços de levantamento patrimonial (inventário) do CONTRATANTE, na identificação e localização de equipamentos de informática;

7.11.8.28 - Finalizar o serviço com o reconhecimento e aprovação do solicitante;

7.11.8.29 - Efetuar parecer sobre o serviço executado caso haja necessidade de intervenção de algum solucionador externo ao serviço de Service Desk;

7.11.8.30 - Efetuar cópia de imagens (padrões de instalação) e a configuração de softwares aplicativos na preparação de equipamentos (computadores desktops e notebooks) novos ou na necessidade de manutenção / reparação de equipamentos existentes para serem entregues aos usuários;

7.11.8.31 - Criar e manter imagens de instalação dos principais modelos de estações de trabalho e notebooks visando agilizar o processo de reinstalação do sistema operacional e softwares nestes equipamentos;

7.11.8.32- Instalar e configurar o Windows Deployment Services (WDS);

7.11.8.33 - Dar suporte aos dispositivos mobile dos usuários com relação à identificação e configuração de redes wifi, configuração de conta de correio eletrônico e outras configurações relacionadas a serviços de interesse corporativo;

7.11.8.34 - Identificar, testar, homologar e distribuir atualizações e correções (patches) para todas as estações de trabalho e notebooks de acordo com processo estabelecido em conjunto com a equipe do CONTRATANTE;

7.11.8.35 - Monitorar a console do software responsável pela distribuição de atualizações e correções visando garantir que o maior índice possível do parque esteja atualizado;

7.11.8.36 - Identificar eventuais falhas de atualizações e corrigi-las através de configurações, acesso remoto ou atendimento in loco;

7.11.8.37 - Efetuar e controlar o empréstimo de equipamentos de TI para os usuários;

7.11.8.38 - Manter os estoques organizados e limpos;

7.11.8.39 - Gerenciar a realização de videoconferências, instalando equipamentos nas salas e acompanhando e dando suporte ao andamento das mesmas;

7.11.8.40 - Realizar rotinas operacionais determinadas pela Contratante ou que sejam necessárias para a execução dos serviços;

7.11.8.41 - Eventualmente, pode ser solicitado o deslocamento para atendimento nas Unidades do CONTRATANTE no interior do estado. Nestes casos, a responsabilidade sobre o deslocamento, alimentação e estadia ficarão a cargo do CONTRATANTE.

7.11.9 - O escopo de suporte de terceiro nível compreende as seguintes atividades rotineiras, não se limitando a estas:

7.11.9.1 - Administrar, configurar e prestar suporte avançado aos ambientes de rede lógica cabeada e sem fio (Wi-Fi) do CONTRATANTE;

7.11.9.2 - Instalar, configurar, monitorar e realizar troubleshooting avançado em switches, roteadores, firewalls, controladoras wireless, access points e demais ativos de rede;

7.11.9.3 - Configurar VLANs, roteamentos, políticas de acesso, QoS, VPNs, DHCP, DNS e demais serviços relacionados à infraestrutura de rede;

7.11.9.4 - Instalar, configurar e otimizar redes sem fio corporativas (Wi-Fi), incluindo SSIDs, autenticação, canais, potência de sinal, roaming e segmentação de rede;

7.11.9.5 - Realizar análise, diagnóstico e correção de falhas de conectividade, desempenho, interferência e disponibilidade em ambientes cabeados e wireless;

7.11.9.6 - Executar atualização de firmware, backup e restauração de configurações dos equipamentos de rede;

7.11.9.7 - Monitorar links de comunicação de dados e internet, realizando testes, validações e tratativas junto às operadoras quando necessário;

7.11.9.8 - Executar instalação, configuração e manutenção de ambientes de rede em nuvem e integrações com infraestrutura local;

7.11.9.9 - Implementar e manter políticas de segurança de rede, incluindo regras de firewall, controle de acesso e segmentação lógica;

7.11.9.10 - Realizar testes de desempenho, disponibilidade e cobertura da rede cabeada e Wi-Fi, propondo e executando melhorias técnicas;

7.11.9.11 - Elaborar documentação técnica, diagramas e registros de configuração dos ambientes de rede;

7.11.9.12 - Atuar na resolução de incidentes críticos e demandas escalonadas pelos demais níveis de suporte;

7.11.9.13 - Contatar e acompanhar fornecedores de telecomunicações, internet e equipamentos de rede para resolução de incidentes técnicos;

7.11.9.14 - Executar rotinas operacionais relacionadas à infraestrutura de redes determinadas pela Contratante;

7.11.9.15 - Eventualmente, pode ser solicitado o deslocamento para atendimento nas Unidades do CONTRATANTE no interior do estado. Nestes casos, a responsabilidade sobre o deslocamento, alimentação e estadia ficarão a cargo da CONTRATANTE.

7.11.10 - <u>Atividades e serviços de gestão a ser realizado pela Contratada através do Supervisor:</u>

7.11.10.1 - No Processo de Operação dos Serviços de TI, atuar no Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Eventos e Cumprimento de Requisição, em sintonia com o gestor do contrato no Sesc-PE e de acordo com a metodologia ITIL v3;

7.11.10.2 - No Processo de Desenho dos Serviços de TI, atuar no Gerenciamento do Nível de Serviços e no Gerenciamento do Catálogo de Serviços, em sintonia com o gestor do contrato no Sesc-PE e de acordo com a metodologia ITIL v3;

7.11.10.3 - No Processo de Transição de Serviços de TI, atuar no Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço em plena sintonia com as atividades dos níveis de atendimento e com os Analistas do CONTRATANTE, de acordo com a metodologia ITIL v3;

7.11.10.4 - Deverá resolver imediatamente todo e qualquer assunto relacionado com os serviços contratados;

7.11.10.5 - Deverá monitorar e garantir a qualidade dos atendimentos compatíveis com os padrões e normas utilizadas e definidas pelo CONTRATANTE;

7.11.10.6 - Deverá garantir o sincronismo, postura e atitudes da equipe para com o CONTRATANTE, obedecendo a cultura interna da organização;

7.11.10.7 - Deverá elaborar/customizar relatórios gerenciais (mensal) para respaldar a tomada de decisões da organização e apresentar a evolução das melhorias implementadas;

7.11.10.8 - Deverá participar das reuniões mensais com o Gerente de contratos e equipe do CONTRATANTE;

7.11.10.9 - Deverá acompanhar e controlar as prioridades de tarefas e ações conforme definições com o CONTRATANTE;

7.11.10.10 - Deverá controlar os atendimentos de fornecedores de serviços de outsourcing e manutenção de equipamentos e recursos corporativos, cobrando a obediência aos níveis de serviços pactuados, escalonando e finalizando os chamados correspondentes;

7.11.10.11 - Deverá manter atualizado o inventário de hardware e software das estações de trabalho, notebooks e servidores no sistema de service desk;

7.11.10.12 - Deverá gerenciar a garantia das estações de trabalho e notebooks adquiridos pelo CONTRATANTE.

7.11.10.13 - Deverá estruturar e manter o banco de soluções do sistema de service desk e implementar o autoatendimento via sistema;

7.11.10.14 - Deverá apoiar o CONTRATANTE para a tomada de decisões relacionadas a usuários, processos e sistemas;

7.11.10.15 - Deverá realizar a gestão e a implementação de indicadores de performance dos atendimentos conforme descrito neste termo de referência;

7.11.10.16 -Deverá, na elaboração dos relatórios de gestão, realizar a análise de reincidências e proposição de melhorias no processo de help desk e de infraestrutura;

7.11.10.17 - Apresentar oportunidades de melhoria para o ambiente de TI a partir dos resultados dos indicadores, quando aplicável;

7.11.10.18 - Deverá realizar a gestão com análise crítica de indicadores de chamados;

7.11.10.19 - Deverá elaborar e monitorar planos de ações corretivos e preventivos de infraestrutura em conjunto com a equipe do CONTRATANTE;

7.11.10.20 - Deverá realizar repasse de metodologia para o CONTRATANTE, quando aplicável.

7.12 - TRATAMENTO COM FORNECEDORES EXTERNOS

7.12.1 - Refere-se ao encaminhamento da manutenção para a assistência técnica do fornecedor a que se refere o defeito encontrado. Neste caso, o atendimento fica condicionado aos prazos e níveis de ANS contratados com o fornecedor;

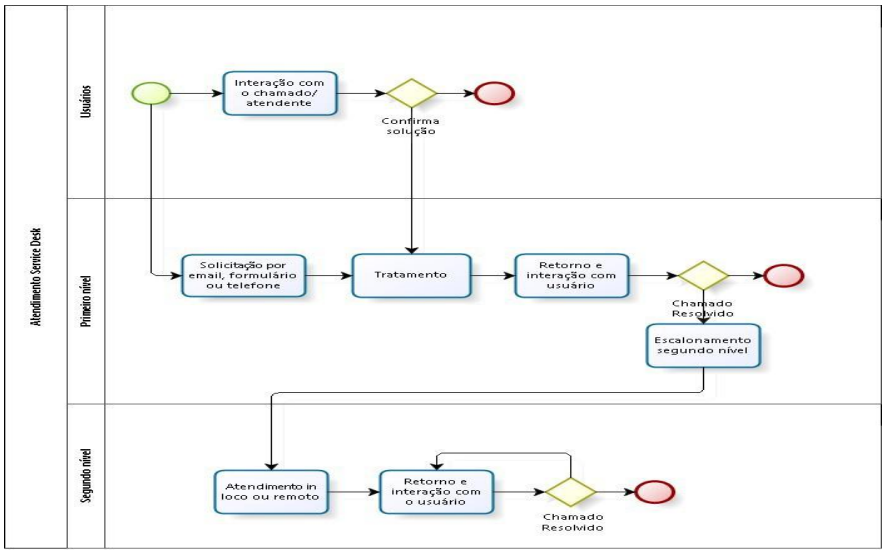
7.12.2 - No caso de um incidente relacionado à microinformática, se a solução in loco, por telefone ou suporte remoto não surtir efeito, o equipamento deverá ser encaminhado para assistência técnica do fornecedor dele, quando em garantia, ou para o responsável pelo contrato de manutenção, como função da CONTRATADA:

a) Registrar;
b) Notificar o fornecedor;
c) Acompanhar e encerrar o atendimento, exigindo a solução dentro dos prazos especificados para cada nível de serviço;
d) Notificar o fornecedor e CONTRATANTE para conhecimento, quando observado atraso no ANS acordado**.**

7.12.3 - Esse procedimento deverá ser repetido para todos os serviços de TI contratados, tais como: outsourcing de impressão, redes, comunicação de dados e segurança da informação, por exemplo;

7.12.4 - A CONTRATADA deverá verificar junto aos usuários solicitantes se a solução implementada pelos fornecedores foi satisfatória.

7.12.5 - Fluxo de atendimento resumido



7.13 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

7.13.1 - O Catálogo de Serviços que deverá ser suportado por esse contrato para todas as Unidades do CONTRATANTE, respeitado o devido escopo contratado, são:

7.13.1.1 - Orientação e Esclarecimento de Dúvidas: abrangendo as atividades de apoio ao usuário na utilização dos itens de configuração disponíveis para apoiar o seu trabalho;

7.13.1.2 - Ambiente de Trabalho: abrangendo o restabelecimento de serviços que mantém em perfeito funcionamento os itens de configuração disponíveis ao usuário e que garantem o seu acesso aos recursos corporativos;

7.13.1.3 - Suporte a Equipamentos: abrangendo o tratamento, escalonamento e acompanhamento de requisições referentes à instalação, configuração e manutenção de servidores e estações de trabalho disponíveis no ambiente de TI da Contratante;

7.13.1.4 - Sistemas Corporativos: abrangendo o tratamento, atuação básica, escalonamento e acompanhamento dos chamados relacionados aos sistemas utilizados pelos usuários a fim de suportar todas as atividades organizacionais da empresa;

7.13.1.5 - Serviços de Datacenter: abrangendo o tratamento, escalonamento e acompanhamento das atividades relacionadas com o suporte aos recursos de Active Directory, servidores, virtualização, banco de dados, armazenamento e mensageria, dos quais fazem uso os colaboradores do CONTRATANTE na execução de suas atividades corporativas;

7.13.1.6 - Serviços de Comunicação de Dados, Internet, Rede Corporativa (cabeada e wifi) e Solução de Comunicação Unificada: abrangendo o tratamento, escalonamento e acompanhamento das atividades relacionadas com a identificação, registro, tratamento e testes de problemas de conectividade IP de forma geral e telefonia analógica;

7.13.1.7 - Demandas Gerais: abrangendo a atuação em serviços que necessitam de expertise em TI, normalmente utilizados esporadicamente para apoiar atividades temporárias como eventos, treinamento e remanejamento de pontos de trabalho.

7.14 - ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO

7.14.1 - Os serviços deverão abranger as demandas de atendimento presencial e remoto de todas as Unidades executivas do CONTRATANTE, como também, os três hotéis do Sesc-PE (Garanhuns, Guadalupe e Triunfo), as Unidades do Sesc Ler e os demais lugares citados abaixo:

7.14.1.1 - Recife (Casa do Comércio e anexo da sede – Santo Amaro);
7.14.1.2 - Sesc Santo Amaro;
7.14.1.3 - Sesc Piedade;
7.14.1.4 - Sesc Santa Rita;
7.14.1.5 - Sesc Casa Amarela;
7.14.1.6 - Sesc Caruaru;
7.14.1.7 - Sesc Garanhuns;
7.14.1.8 - Sesc Arcoverde;
7.14.1.9 - Sesc Floresta;
7.14.1.10 - Sesc Petrolina;
7.14.1.11 - Sesc Ler Belo Jardim;
7.14.1.12 - Sesc Ler Surubim;
7.14.1.13 - Sesc Ler Buíque;
7.14.1.14 - Sesc Ler São Lourenço da Mata;
7.14.1.15 - Sesc Ler Goiana;
7.14.1.16 - Sesc Ler Buíque;
7.14.1.17 - Sesc Ler Bodocó;
7.14.1.18 - Sesc Ler Araripina;
7.14.1.19 - Centro Cultural Sesc Garanhuns;
7.14.1.20 - Hotel Sesc Garanhuns;
7.14.1.21 - Hotel Sesc Triunfo;
7.14.1.22 - Almoxarifado Central;
7.14.1.23 - Banco de Alimentos CEASA;
7.14.1.24 - Banco de Alimentos Garanhuns;
7.14.1.25 - Banco de Alimentos Arcoverde;
7.14.1.26 - Entreposto Arcoverde;
7.14.1.27 - Restaurante Sesc Rio Mar;
7.14.1.28 - Teatro Samuel Campelo;
7.14.1.29 - BiblioSesc;
7.14.1.30 - OdontoSesc;
7.14.1.31 - Hotel Sesc Guadalupe;
7.14.1.32 - Serra Talhada

7.14.2 - Os serviços a serem prestados deverão englobar, no mínimo, as seguintes disciplinas do ITIL v4:

7.14.2.1 - Gerenciamento de Incidentes;
7.14.2.2 - Gerenciamento de Problemas;

7.14.2.3 - Gerenciamento de Configuração;
7.14.2.4 - Gerenciamento de Liberação;
7.14.2.5 - Gerenciamento de Nível de Serviço;
7.14.2.6 - Gerenciamento do Conhecimento;
7.14.2.7 - Gerenciamento de Requisições;
7.14.2.8 - Gerenciamento de Catálogo de Serviços;

7.14.3 - A CONTRATADA deverá agir de forma proativa, dentro de um processo de melhoria contínua, sempre previamente autorizado e em conjunto com o CONTRATANTE, de forma a assegurar a atualização e otimização dos fluxos, métodos, procedimentos e processos operacionais e de controle das atividades inerentes ao Service Desk, adotando eventuais tendências evolutivas dos processos referenciados ITIL testadas e aprovadas pela comunidade internacional.

7.15 - PRAZO DE IMPLANTAÇÃO

7.15.1 - O prazo máximo para que a CONTRATADA inicie suas operações com todos os níveis de atendimento montados e funcionais é de 30 (trinta) dias contados após a emissão do Pedido de Compras pela Coordenação de Compras do CONTRATANTE;

7.16 – CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

7.16.1 – Basicamente, o início da prestação dos serviços deverá ser conduzido de acordo com o seguinte cronograma, cujos prazos poderão ser alterados a critério exclusivo do CONTRATANTE, em face de eventual necessidade operacional:

Nº	Evento	Prazo	Responsável	
			CONTRATANTE	CONTRATADA
1	Emissão do Pedido ao Fornecedor	Conforme termos deste processo	Executa	Executa
Etapa de Planejamento				
Nº	**Evento**	**Prazo**	**Responsável**	
			CONTRATANTE	**CONTRATADA**
2	Reunião de Kick off + apresentação do plano de implantação pela Contratada	Início em até 5 dias úteis após o evento 1	Valida/ Executa	Executa
Etapa de Transição/Implantação				
3	Início dos trabalhos considerando a necessidade de alinhamento e ajustes de processos; adequação e configuração do ambiente operacional (período de estabilização dos serviços)	Após o evento 2 e até 30 dias após o evento 1	Valida/ Acompanha	Executa
Etapa de Operação				

4	Execução do objeto do contrato com equipe e ambiente operacional totalmente em conformidade, incluindo SLA, inventário, base de soluções, catálogo de serviços e relatórios	Após o evento 3 e até o final da vigência do contrato	Recebe	Executa

7.17 - <u>PERFIL DA EQUIPE</u>

7.17.1 - A equipe de profissionais a ser fornecida pela CONTRATADA deverá obedecer, no mínimo, aos perfis abaixo.

7.17.2 - As comprovações de aptidão técnica e certificações deverão ser apresentadas **<u>no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados da assinatura do contrato</u>**, prazo que vigorará para cada alteração de profissional feita durante a vigência do contrato.

7.17.3 - Perfil para primeiro nível de suporte:

7.17.3.1 - Ter formação técnica superior em curso na área de tecnologia da informação;

7.17.3.2 - Conhecimento de inglês técnico;

7.17.3.3 - Comprovar experiência profissional em atividades relacionadas à suporte de primeiro nível compatíveis com as atividades solicitadas neste contrato;

7.17.3.4 - Certificado de participação em Curso de Atendimento ao Cliente;

7.17.3.5 - Participação em curso oficial ITIL Foundation versão 3 ou superior;

7.17.3.6 - Certificado de participação em curso de Lei Geral de Processamento de Dados (LGPD);

7.17.4 - Perfil para segundo nível de suporte:

7.17.4.1 - Ter formação técnica completa ou superior incompleta em curso na área de tecnologia da informação;

7.17.4.2 - Conhecimento de inglês técnico;

7.17.4.3 - Comprovar experiência profissional em atividades relacionadas à suporte de segundo nível compatíveis com as atividades solicitadas neste contrato;

7.17.4.4 - Certificado de participação em Curso de Atendimento ao Cliente;

7.17.4.5 - Participação em curso oficial ITIL Foundation versão 3 ou superior;

7.17.4.6 - Certificado de participação em curso de Lei Geral de Processamento de Dados (LGPD);

7.17.5 - Perfil para terceiro nível de suporte:

7.17.5.1 - Possuir nível superior completo, preferencialmente na área de Redes de Comunicação ou comprovar certificado de cursos de especialização de nível superior (lato sensu) em Redes de Comunicação, ou ainda, comprovar ter experiência profissional realizada na atividade de Redes de Comunicação nos últimos 3 anos;

7.17.5.2 - Possuir conhecimento comprovado em redes de computadores (TCP/IP, DNS, DHCP);

7.17.5.3 - Possuir experiência em virtualização de servidores On-Premises e Cloud (nuvem);

7.17.5.4 - Possuir conhecimento comprovado em instalação, configuração e administração de redes wireless;

7.17.5.5 - Possuir conhecimento comprovado em instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores e Storage Area Network (SAN/NAS/SAS);

7.17.5.6 - Possuir conhecimento comprovado em switching, routing, redes LAN e WAN.

7.17.5.7 - Possuir conhecimento comprovado em administração/gerenciamento de switchs;

7.17.5.8 - Possuir conhecimento comprovado em administração/gerenciamento de Servidores Físicos, Virtuais e ambientes em nuvem;

7.17.5.9 - Possuir conhecimento comprovado em cabeamento estruturado metálico e cabeamento ótico.

7.17.5.10 - Conhecimento de inglês técnico;

7.17.6 - Supervisor da Central de Serviços:

7.17.6.1 - Perfil de liderança;

7.17.6.2 - Ter formação superior completa em curso na área de tecnologia da informação ou qualquer outro curso superior com especialização na área de tecnologia da informação;

7.17.6.3 - Conhecimento de inglês técnico;

7.17.6.4 - Comprovar experiência profissional em atividades relacionadas a coordenação/supervisão de equipes de help desk compatíveis com as atividades solicitadas neste Termo de Referência;

7.17.6.5 - Ter certificação **Microsoft** ativa;

7.17.6.6 - Ter certificação **ITIL Foundation versão 3 ou superior**, emitido por entidade credenciada junto à EXIN, ou pela própria EXIN;

7.17.6.7 - Comprovar experiência profissional em Supervisão de service desk, comprovação na CTPS e Livro de registro de empregados em ambiente de no mínimo igual complexidade com os requeridos para esta atividade constante neste contrato, por pelo menos 2 (dois) anos.

7.17.7 - As comprovações de vínculo e qualificação dos profissionais deverão ser apresentadas através de:

7.17.7.1 - Carteira de Trabalho de Previdência social (CTPS);

7.17.7.2 - Ficha de registro de empregado – RE, devidamente registrada no Ministério do Trabalho;

7.17.7.3 - Estatuto ou contrato social (no caso de sócios da empresa);

7.17.7.4 - Contrato de trabalho (assinado digitalmente ou com reconhecimento de firma, apenas se assinatura manual).

7.17.8 - O nível de escolaridade deverá ser comprovado através de cópia simples do diploma ou certificado de conclusão do curso;

7.17.9 - Os certificados Microsoft e ITIL deverão ser apresentados, assim como os respectivos IDs, em **até 05 (cinco) dias úteis**, contados da declaração de empresa vencedora do processo de contratação.

7.17.10 - Os certificados de participação nos cursos do ITIL Foundation deverão ser comprovados com a apresentação do certificado em cópia simples em até 05 (cinco) dias úteis, contados da declaração de empresa vencedora do processo de contratação.

7.17.11 - Os certificados de participação no Curso de Atendimento ao Cliente deverão ser apresentados em até 05 (cinco) dias úteis, contados da declaração de empresa vencedora do processo de contratação.

7.18 - AVALIAÇÃO (METAS) PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

7.18.1 - Indicadores e metas para o SLA (Acordo de nível de serviço) para o primeiro e segundo níveis de atendimento:

INDICADOR (MENSAL)	META
Disponibilidade do serviço.	99,9%
Percentual de solicitações resolvidas no 1º nível de atendimento.	70%
Percentual de solicitações resolvidas ou escalonadas no 1º nível em até **30 minutos**.	85%
Percentual de solicitações resolvidas dentro do prazo.	80%
Percentual da pesquisa de satisfação com conceito favorável.	90%

7.18.2 - A Disponibilidade do serviço deve ser calculada através da seguinte fórmula:

	D = Disponibilidade

D = [(To – Ti)/To] x 100%	To = Período de operação (total de dias da prestação vezes 1440), em minutos
	Ti = Tempo total de indisponibilidade do serviço dentro do período de operação, em minutos

7.18.3 - Com relação à disponibilidade do serviço, deverá ser levado em consideração todos os níveis de atendimento. Paradas programadas e/ou negociadas não entrarão no compito deste índice;

7.18.4 - As metas poderão ser ajustadas durante a vigência do contrato sem prejuízo da qualidade e condições do serviço;

7.18.5 - Os atendimentos poderão ser retidos e reiniciados posteriormente, obedecendo aos critérios de SLA, sempre que necessário e com concordância irrestrita do solicitante;

7.18.6 - Casos extras serão tratados em comum acordo entre as partes.

7.19 - NÍVEL DE SERVIÇO DOS ATENDIMENTOS (SLA) – PRIMEIRO, SEGUNDO E TERCEIRO NÍVEIS DE ATENDIMENTO

7.19.1 - Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

17.19.2 - Atendimentos de 1º nível

DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO	ANS
Tempo médio de solução ou escalonamento de um chamado em 1º nível	Tempo médio mensal de solução ou escalonamento para os atendimentos em 1º nível, apurado com base no total dos chamados elegíveis.	<= **30 minutos** (*)

17.19.2.1 - Fórmula para cálculo: somatório do tempo de solução ou escalonamento dos chamados elegíveis / total de chamados elegíveis). O resultado deverá ser < ou = ao ANS.

17.19.2.2 - O tempo começará a ser contado a partir do registro do chamado.

17.19.2.3 - (*) O CONTRATANTE se reserva o direito de alterar (para maior) este tempo de acordo com demandas específicas.

17.19.3 - Atendimentos de 2º nível

17.19.3.1 - Fórmula para cálculo: (total de chamados solucionados no SLA / total de chamados mensais solucionados) * 100. O resultado deverá ser > ou = ao ANS.

17.19.3.2 - Seguem os devidos tempos de resposta e solução a serem obedecidos para os

atendimentos de 2º nível (tabela 1). O tempo de resposta será contado a partir do escalonamento do primeiro nível, enquanto o tempo de solução será contado a partir da abertura do chamado.

17.19.3.3 - Deverá estar prevista a definição de usuários/setores Vips, para os quais o início do atendimento deve ser imediato. A lista de usuários/setores Vips será disponibilizada em tempo de implantação.

17.19.3.4 - Devem ser definidas, no mínimo, as prioridades abaixo de acordo com a matriz Urgência x Impacto informada (tabela 2), a qual poderá sofrer inclusões e/ou alterações durante a vigência do contrato.

17.19.3.5 - Deve-se entender como Tempo de Resposta o tempo do primeiro retorno ao usuário feito pelo atendente de primeiro ou segundo nível após a abertura de uma solicitação por e-mail ou formulário, independentemente de qualquer notificação enviada, e já com ações visando a resolução do problema. Deve-se entender como Tempo de Solução o tempo máximo para a resolução ou escalonamento do chamado, desde o seu registro.

17.19.3.6 - Quaisquer ocasiões que dependam exclusivamente do CONTRATANTE para a iniciação, continuidade ou conclusão de um chamado, este deverá ser retido, sem prejuízo do compito do SLA para a CONTRATADA.

17.19.3.7 - A CONTRATADA, quando encaminhar os incidentes para a área solucionadora do CONTRATANTE ou contrato de terceiros, deverá acompanhar a resolução destes incidentes e reportar os usuários em relação ao tempo de solução. No caso de contrato de terceiros, o ANS seguirá de acordo com o definido nos respectivos contratos.

17.19.4 - Atendimentos de 3º nível

17.19.4.1 - Os atendimentos de chamados destinados a perfis do 3º nível devem ser agendados com antecedência mínima de 24(vinte e quatro) horas, para atendimento no próximo dia útil.

DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO	ANS
Tempo médio de solução ou escalonamento de um chamado em 3º nível	Tempo médio mensal de solução ou escalonamento para os atendimentos em 3º nível, apurado com base no total dos chamados elegíveis.	**<= 60 minutos (*)**

17.19.4.2 - Fórmula para cálculo: somatório do tempo de solução ou escalonamento dos chamados elegíveis / total de chamados elegíveis). O resultado deverá ser < ou = ao ANS.

17.19.4.3 - O tempo começará a ser contado a partir da chegada do profissional ao Sesc-PE.

17.19.4.4 - (*) O CONTRATANTE se reserva o direito de alterar (para maior) este tempo de acordo com demandas específicas

Tabela 1

Localidade	Prioridade	Tempo de Resposta	Tempo de Solução
Sede	Alta	30 min	4h
	Usuários/setores Vips	Imediato	2h
	Normal	1h	24h
Unidades do interior	Alta/Normal	1h	24h

Tabela 2		
Urgência		
Impacto	Alta	Baixa
AFETA O NEGÓCIO	Paralisação total ou parcial do ambiente de TI e que afete o âmbito corporativo do Sesc/PE. **(PRIORIDADE ALTA)**	Sistemas operam, mesmo com degradação de performance, sem impactar totalmente o negócio. **(PRIORIDADE NORMAL)**
AFETA O USUÁRIO/ UNIDADE	Paralisação total ou parcial de Unidade ou problema local de usuário do Sesc-PE. **(PRIORIDADE ALTA)**	Unidades ou usuários operam, mesmo com degradação de performance, sem impactar o âmbito corporativo do Sesc-PE ou Esclarecimento de dúvidas ou similar. **(PRIORIDADE NORMAL)**

7.20 - ENTREGÁVEIS

7.20.1 - Relatórios mensais por e-mail com os principais indicadores:

7.20.1.1 - Na Gestão do Nível de Serviço deverá ter os seguintes indicadores:

a) Percentual de Chamados Resolvidos 1º Nível;
b) Percentual de Chamados Resolvidos no prazo;
c) Tempo de resposta médio;
d) Percentual da Pesquisa de Satisfação;

7.20.1.2 - Na Gestão de Incidentes deverá ser entregue os seguintes relatórios:

a) Solicitação atendidas x resolvidas;
b) Solicitações criadas x resolvidas;
c) Solicitações criadas x resolvidas por grupo de atendimento;
d) Solicitações resolvidas no prazo/vencidas;
e) Solicitações resolvidas por tempo de atendimento e por grupo de atendimento com contagem e média;
f) Solicitações resolvidas por Prioridade;
g) Solicitações resolvidas por Técnico;

7.20.1.3 - Na Gestão de Problemas deverá apresentar o acumulado do mês com as seguintes informações:

a) Quantidade de problemas abertos;
b) Quantidade de problemas resolvidos por grupo;
c) Quantidade de problemas em atendimento;

7.20.2 - Os Relatórios exigidos mensalmente poderão ser alterados a qualquer tempo a critério do CONTRATANTE.

7.21 – SUSTENTABILIDADE

7.21.1 – Deverá fazer parte das atribuições das equipes de suporte de primeiro e segundo níveis orientar os usuários sensibilizando-os a agirem de forma consciente com informações sobre práticas sustentáveis em Tecnologia da Informação e em consonância com o plano de sustentabilidade do CONTRATANTE, **tais como:**

a) Economia de papel;
b) Economia de energia – Desligar equipamentos ao sair por longo período, ativar economia de energia do monitor etc.;
c) Não deixar acessórios do computador (impressora, scanners etc.) ligados sem necessidade.

7.22 – DESCRIÇÃO BÁSICA DA INFRAESTRUTURA ATUAL DE TI DO CONTRATANTE

7.22.1 – Quantidade estimada de desktops e notebooks nas Unidades do CONTRATANTE

Localização	Desktops + Notebooks
Casa Amarela	66
Almoxarifado Central	6
Piedade	75
Restaurante Sesc Rio Mar	20
Banco de Alimentos Ceasa	13
São Lourenço da Mata	40
Goiana	110
Caruaru	50
Surubim	47
Belo Jardim	46
Arcoverde	65
Garanhuns	42
Hotel Sesc Garanhuns	48
Centro Cultural Sesc Garanhuns	18
Hotel Sesc Triunfo	38
Buíque	25
Bodocó	30
Araripina	54

Petrolina	68
Santo Amaro	67
Floresta	6
Sede	390
Santa Rita	52
Buíque	49
Banco de Alimentos Garanhuns	2
Banco de Alimentos Arcoverde	2
Entreposto Arcoverde	2
Teatro Samuel Campelo	6
BiblioSesc	1
OdontoSesc	3
Hotel Sesc Guadalupe	36
Serra Talhada	20
TOTAL	**1.497**

7.22.2 - Quantidade de Servidores

Localização	Servidores	
	Físicos	Virtuais
Recife (Sede/Santo Amaro)	9	64
Petrolina	1	2
Piedade	1	2
Restaurante Sesc Rio Mar	1	2
Banco de Alimentos (CEASA)	1	2
São Lourenco Da Mata	1	2
Goiana	1	2
Caruaru	1	2
Surubim	1	2
Belo Jardim	1	2
Arcoverde	1	2
Garanhuns e Hotel Sesc Garanhuns	5	6
Centro Cultural Sesc Garanhuns	1	0
Hotel Sesc Triunfo	3	6
Buíque	1	2
Bodocó	1	2
Araripina	1	2
Floresta	1	2
Serra Talhada	1	2
Santa Rita	1	2
Casa Amarela	1	2
Hotel Sesc Guadalupe	1	3
Serra Talhada	1	2
TOTAL	**37**	**115**

7.22.3 - Sistema Operacional Windows 11 (80%), Windows 10 (15%) e Windows 7 (5%) nas estações de trabalho e notebooks;

7.22.4 - Sistema Operacional Windows Server 2012 e 2016 nos servidores;

7.22.5 - Rede interna estruturada Cat.6 na Sede na grande maioria das unidades e Cat.5e em algumas Unidades do interior;

7.22.6 - Links MPLS de 20 Mbps interligando a Sede às Unidades remotas;

7.22.7 - Rede WiFi Ubiquiti corporativa;

7.22.8 - Switches Core e de borda Dell (Sede e Unidades remotas);

7.22.9 - Solução de Segurança Sonicwall em alta disponibilidade;

7.22.10 - Solução de Armazenamento PowerVault NX3200 em alta disponibilidade;

7.22.11 - 3 Links Internet: Um de 200 Mbps, de 700 Mbps e de 1 Gbps;

7.22.12 - Servidores WSUS na Sede.

7.22.13 - Qualquer mudança de plataforma de hardware ou software não deve se constituir como impeditivo para a continuidade dos serviços pela empresa a ser CONTRATADA. Esta deverá se responsabilizar por toda a capacitação necessária visando a manutenção da qualidade dos serviços, sem geração de custo para o CONTRATANTE;

7.23 - A desobediência aos prazos e condições estabelecidos acarretará a aplicação, a CONTRATADA, das sanções estabelecidas neste contrato ou documento equivalente (Pedido de Compra), no que couber.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 – Iniciar as operações no local indicado pelo CONTRATANTE, **em até 30 (trinta) dias corridos** após a emissão do Pedido de Compras, pela Coordenação de Compras do CONTRATANTE.

8.2 – Responsabilizar-se por todos os encargos operacionais para execução dos serviços.

8.3 – Observar todas as condições e requisitos constantes neste Contrato.

8.4 – Comprovar a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados.

8.5 – **Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias, despesas com transporte, alimentação e quaisquer outras que forem devidas e referentes ao fornecimento do serviço por seus empregados, uma vez que o mesmo não tem nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE**.

8.6 – Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais legais a que estiver sujeita.

8.7 – Assumir a defesa e responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento da prestação de serviço.

8.8 – Deverá atender ao contrato com profissionais devidamente qualificados para a execução dos serviços.

8.9 – Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE, desde que de responsabilidade da CONTRATADA.

8.10 – Responsabilizar-se integralmente pela prestação do serviço contratado, nos termos da legislação vigente, de modo que eles sejam realizados com esmero e perfeição, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, obedecendo às normas e rotinas do CONTRATANTE, em especial as que digam respeito à segurança, à confiabilidade e à integridade.

8.11 – Acatar todas as orientações do Gestor deste Contrato, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.

8.12 – Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE.

8.13 – Participar de reuniões pré-definidas com a equipe técnica responsável do CONTRATANTE.

8.14 – Apresentar, quando solicitado no processo de contratação, relação dos profissionais da equipe que prestará os serviços com os perfis exigidos neste contrato.

8.15 – Em caso de ocorrência de falta, justificada ou não por licença médica ou outros afastamentos legais dos profissionais alocados, a Contratada deve, de imediato providenciar profissional igualmente qualificado para assumir o posto de trabalho temporariamente.

8.16 – Assumir plena responsabilidade legal, administrativa e técnica pelos serviços executados, zelando pela ordem e qualidade de sua execução.

8.17 – Empregar na execução dos serviços, pessoal preparado, legalizado, e, quando em serviço, ou nas dependências do CONTRATANTE, portando crachá de identificação;

8.18 – A CONTRATADA se obriga a cumprir todas as condições e prazos, assim como a observar, atender, respeitar, cumprir e fazer cumprir a legislação aplicável e a favorecer e garantir a qualidade do objeto.

8.19 – Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente, ocorrida durante a prestação dos serviços ou que venha a comprometer o bom cumprimento do contrato, prestando os esclarecimentos julgados necessários**;**

8.20 – Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE.

8.21 – Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços;

8.22 – Comunicar à Unidade de Tecnologia Digital (UTD) do CONTRATANTE por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

8.23 – Atender a toda e qualquer solicitação de reformulação ou correção que se faça necessária ao atendimento das necessidades do CONTRATANTE;

8.24 – Manter entendimentos com o CONTRATANTE, objetivando evitar transtornos e atrasos na execução dos serviços;

8.25 – A CONTRATADA deverá entregar, e manter atualizada, a lista dos profissionais envolvidos na execução contratual;

8.26 – Controlar e acompanhar o cumprimento dos serviços contratados que serão realizados nas instalações do CONTRATANTE ou nas dependências da CONTRATADA;

8.27 – Entregar todos os produtos realizados pela CONTRATADA à CONTRATANTE, que terá direito de propriedade sobre eles, tais como instruções de trabalho, mapas de processo e bases de conhecimento geradas para realização dos serviços;

8.28 – Repassar toda a documentação e conhecimento técnico, pertinentes à operação e manutenção dos serviços prestados quando do encerramento do contrato à equipe da UTD do CONTRATANTE;

8.29 – A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitadas pela CONTRATANTE, cópias das Carteiras de Trabalho e Previdência Social – CTPS dos profissionais envolvidos na execução do contrato;

8.30 – A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente, junto com a fatura referente aos serviços realizados no período, a seguinte documentação referente a regularidade dos profissionais alocados no CONTRATANTE:

8.30.1 – Guia da Previdência Social – GPS e comprovante de pagamento;
8.30.2 – Guia de Recolhimento do FGTS – GRF e comprovante de pagamento;
8.30.3 – Protocolo de Conectividade Social;
8.30.4 – GFIP – Relatório da Relação dos Trabalhadores;
8.30.5 – GFIP – Comprovante de Declaração das Contribuições;
8.30.6 – GFIP – Relatório Analítico da GPS;
8.30.7 – GFIP - Relatório Analítico da GRF;
8.30.8 – Folha de Pagamento ou contracheques;
8.30.9 – Comprovante de pagamento dos salários;
8.30.10 – Comprovante de pagamento do vale refeição/alimentação;
8.30.11 – Comprovante de pagamento do vale transporte;
8.30.12 – Cópia do cartão de ponto ou folha de ponto assinada.

8.31 - A CONTRATADA deverá indicar o e-mail do representante legal que assinará este Contrato, bem como comunicar por escrito qualquer alteração posterior, no endereço eletrônico apresentado, a fim de que o CONTRATANTE possa enviar o documento aos signatários por e-mail, com o objetivo de obter as assinaturas eletrônicas.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

9.1 – Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados.

9.2 – Promover os pagamentos dentro dos prazos constantes na CLÁUSULA SEXTA deste contrato.

9.3 – O CONTRATANTE assegura o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, quando devidamente identificados e uniformizados, aos locais em que devem executar suas atividades;

9.4 – Designar um funcionário para a fiscalização dos serviços, do acompanhamento ao contrato, bem como tirando dúvidas que porventura surjam.

9.5 – Proporcionar as condições necessárias para a prestação dos serviços, indicar os locais designados para sua execução e fornecer todas as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados;

9.6 - Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto, sem prejuízo da responsabilidade técnica da CONTRATADA.

9.7 - Notificar a CONTRATADA sobre qualquer irregularidade encontrada no fornecimento dos produtos.

9.8 – **Rejeitar, no todo ou em parte, o objeto em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA.**

9.9 - Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por funcionário especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA CONFIDENCIALIDADE

10.1 - A CONTRATADA deverá manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos materiais do CONTRATANTE de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviço objeto deste contrato;

10.2 - A CONTRATADA deve incluir cláusula de confidencialidade da informação no contrato de seu pessoal. Qualquer informação ou material que o CONTRATANTE coloque à disposição ou entregue à CONTRATADA para possibilitar a execução do serviço terá o caráter de confidencialidade e deverá ser tratada como tal pela CONTRATADA, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a CONTRATADA a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria

de Propriedade Industrial, Intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade).

10.3 - O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término do presente compromisso, por 5 (cinco) anos, tendo em vista que decorrem de expressa disposição legal.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA CONTRATUAL

11.1 – Como garantia do cumprimento integral de todas as obrigações contratuais ora assumidas, inclusive indenizações a terceiros e multas que venham a ser aplicadas, a CONTRATADA se obriga a prestar garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global anual do contrato, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, após a assinatura deste contrato, podendo ser concedida da seguinte forma:

I – Caução em dinheiro; ou
II – Seguro Garantia; ou
III – Fiança Bancária.

11.2 – A inobservância do prazo de 15 (quinze) dias fixado para a apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor deste contrato, por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento) ao mês.

11.3 – A garantia contratual deverá ter validade de 90 (noventa) dias superior ao prazo de vigência deste contrato.

11.4 – A garantia, qualquer que seja a modalidade, assegurará o pagamento de:

a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto contratado;
b) Prejuízos causados ao CONTRATANTE, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução deste contrato;
c) Multas aplicadas à CONTRATADA; e
d) Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.

11.5 – A modalidade segura-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos/alíenas indicados no subitem anterior.

11.6 – Havendo revisão do valor contratado ou alteração que implique no aumento quantitativo do objeto deste contrato, o valor da garantia deverá ser complementado em igual proporção.

11.7 – Em caso de fiança bancária, na carta de fiança deverá constar expressa renúncia, pelo fiador, dos benefícios do art. 827 do Código Civil Brasileiro, e conter cláusula de atualização.

11.8 – A garantia efetivada poderá, a critério do CONTRATANTE ser utilizada para cobrir eventuais multas e/ou não cumprimento de obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA.

11.9 – Caso o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, de forma que não mais represente 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, a Contratada se obriga a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 72 (setenta e

duas) horas, a contar da data em que foi notificada;

11.10 – A garantia será liberada ou restituída no prazo de até 120 (cento e vinte) dias, após o encerramento deste contrato, desde que:

a) A CONTRATADA comprove a inexistência de débitos trabalhistas em razão dos empregados que atuaram na execução do objeto contratado; e

b) A empresa esteja isenta de qualquer obrigação e/ou penalidade pecuniária.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

12.1 – Competem a ambas as Partes, de comum acordo, realizar, por escrito, através de termo aditivo, as alterações contratuais que julgarem convenientes.

12.2 – O contrato poderá ser aditado nas hipóteses de acréscimos que se fizerem necessários, no montante de até 50% (cinquenta por cento) do valor global atualizado deste contrato, conforme previsto no Artigo 38 da Resolução SESC n° 1.593/2024.

12.3 – As supressões poderão ser realizadas nos limites estabelecidos entre as Partes, sobre o valor inicial atualizado deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

13.1 – Constituem motivos para a rescisão unilateral do presente contrato por **qualquer uma das Partes**, as seguintes situações, independentemente de qualquer notificação ou comunicação judicial ou extrajudicial: requerimento de recuperação judicial, falência, liquidação judicial ou extrajudicial de qualquer uma das partes, ou mediante cessão total ou parcial do presente contrato a terceiros sem a prévia anuência, por escrito, da outra parte, bem como se a qualidade do produto não estiver satisfazendo o padrão de qualidade exigido pelo CONTRATANTE.

13.1.1 – No caso da ocorrência de cessão não autorizada prevista no subitem 13.1 da presente Cláusula, a parte que deu causa à rescisão, pagará à outra parte a **multa de 5% (cinco por cento)** sobre o valor total remanescente do contrato.

13.2 – O presente instrumento poderá também ser rescindido unilateralmente, a qualquer momento, sem que haja motivo relevante, desde que a parte requerente comunique previamente a sua decisão à outra parte, por escrito, 30 (trinta) dias corridos antes da rescisão.

13.3 – A qualquer momento, o CONTRATANTE poderá rescindir unilateralmente o contrato, sem que caiba qualquer tipo de indenização à CONTRATADA, nos seguintes casos:

a) quando a CONTRATADA descumprir prazos de fornecimento dos bens e/ou serviços; ou quando a qualidade/marca do objeto da contratação não satisfizer as exigências contratuais, a juízo da área técnica do CONTRATANTE; ou,

b) no caso do CONTRATANTE tomar conhecimento de fato que desabone a idoneidade, a capacidade financeira, técnica ou administrativa da CONTRATADA, inclusive de incorreções que venham a ser detectadas na documentação ou na proposta comercial ajustada.

13.4 – A CONTRATADA, poderá, a qualquer momento, rescindir unilateralmente o contrato, caso o CONTRATANTE deixe de efetuar os pagamentos devidos pelos seus serviços ou fornecimento dos bens, após o prazo de 30 (trinta) dias contados da entrega da respectiva Nota Fiscal, com o "atesto" emitido pelo funcionário credenciado pelo CONTRATANTE.

13.4.1 – O disposto no caput do subitem 13.4 da CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA só terá efeito se estiverem cumpridas as exigências previstas na CLÁUSULA SEXTA, do presente contrato.

13.5 – O licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação, observada as hipóteses contidas no Artigo 41 da Resolução SESC nº 1.593/2024.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS PENALIDADES

14.1 – O descumprimento dos prazos e condições estipulados no contrato sujeitará a CONTRATADA às penalidades abaixo mencionadas, a critério do CONTRATANTE, desde que observadas as formalidades previstas na CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA deste contrato:

a) Advertência/Notificação por escrito, na ocorrência de qualquer descumprimento do contrato;

b) Multa de 10% (dez por cento), sobre o saldo remanescente do respectivo Pedido de Compras, quando houver descumprimento de prazo, até o limite de 10% (dez por cento) do valor total do Pedido de Compras ou documento equivalente;

c) Penalidades por motivos técnicos: O não atingimento do ANS (acordo de nível de serviço) para 1º, 2º e 3º níveis de atendimento implicará nos seguintes percentuais de multa:

c.1) 2% (dois por cento) do valor mensal, por meta não cumprida, a ser faturado no mês subsequente, quando o ANS não for atingido pela primeira vez.

c.2) 5% (cinco por cento) do valor mensal, por meta não cumprida, a ser faturado no mês subsequente, quando o ANS não for atingido pela segunda vez.

c.3) 10% (dez por cento) do valor mensal, por meta não cumprida, a ser faturado no mês subsequente, quando o ANS não for atingido da terceira vez em diante.

c.4) O não atingimento do ANS para cada Pesquisa de Satisfação veiculada implicará em multa de **1% (um por cento)** do valor mensal faturado.

c.5) Não serão aplicadas multas decorrentes de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.

c.6) Nos 2 (dois) primeiros meses de prestação do serviço a avaliação dos SLAs não será computada em função de período de adaptação da Contratada aos processos da Contratante. Da aplicação das penalidades previstas neste item caberá recurso.

c.7) As multas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou cumulativamente, e estão limitadas a 10% do valor global atualizado deste instrumento.

c.8) A CONTRATADA também estará sujeita às sanções administrativas contidas no edital, sem prejuízo da reparação dos danos causados à Contratante, garantidos a ampla defesa e o contraditório.

c.9) Os valores das multas deverão se transformar em desconto sobre a fatura do mês subsequente ao da incidência da multa.

d) Multa de 0,5% (meio por cento), sobre o valor do Pedido de Compra - PC, que estejam em desconformidade com a qualidade dos serviços contratados/prestados. Esta multa poderá ser acrescida de mais 5% (cinco por cento) caso não realize a substituição do(s) serviço(s) ou correção das irregularidades no(s) serviço(s) apontado(s) pelo CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias corridos, limitada ao máximo de 10% (dez por cento) sobre o valor nominal total de cada item, contados da notificação feita pelo CONTRATANTE.

14.2 – As multas de que trata esta CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA, poderão ser descontadas dos pagamentos a que a CONTRATADA fazer jus, ou, se for o caso, recolhidas diretamente na tesouraria do CONTRATANTE, a juízo da Administração, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, a partir da notificação que vier a ser feita.

14.3 – A aplicação das penalidades será precedida da concessão do contraditório e ampla defesa à CONTRATADA, que deverá protocolar a defesa/justificativa no prazo de 48 (quarenta e oito) horas contados a partir do dia útil seguinte ao recebimento da notificação e/ou comunicação realizada através de Carta com Aviso de Recebimento (AR) e/ou e-mail, conforme o previsto na CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.

14.3.1 – Caso não sejam aceitas as justificativas apresentadas pela CONTRATADA, será aplicada a multa prevista no subitem 14.1 da presente cláusula, conforme o caso.

14.4 – É facultado ao CONTRATANTE exigir ainda, da CONTRATADA que não cumprir as obrigações assumidas, restituição das perdas e danos de qualquer natureza, nos termos do artigo 389, do Código Civil, sem prejuízo de outras penalidades previstas em lei, especialmente as da Lei nº. 8.078, de 12.09.90.

14.5 – A critério do CONTRATANTE, as sanções poderão ser cumulativas.

14.6 – DA NOTIFICAÇÃO EXTRAPROCESSUAL PARA CIÊNCIA E ADEQUAÇÃO

14.6.1 - Constatada qualquer irregularidade, desconformidade ou descumprimento contratual, o CONTRATANTE poderá, a seu critério, notificar a CONTRATADA de forma extraprocessual, por meio de comunicação escrita enviada ao e-mail cadastrado, para fins de imediato ciência e promessa de regularização.

14.6.2 - A CONTRATADA terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas do recebimento da notificação, para comunicar formalmente ao CONTRATANTE as medidas tomadas para sanar a falha ou apresentar justificativa preliminar.

14.6.3 - O descumprimento do disposto nesta cláusula ou a insuficiência da resposta poderão resultar na instauração de processo administrativo para apuração de infração e aplicação de penalidade, nos termos do artigo seguinte.

14.7 – DO PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

14.7.1 - Para a aplicação das penalidades previstas neste Contrato, será instaurado processo administrativo específico, garantindo-se à CONTRATADA o exercício do contraditório e da ampla defesa.

14.7.2 - A CONTRATADA será formalmente citada para apresentar defesa no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da ciência regular, podendo alegar e comprovar a ocorrência de caso fortuito, força maior que possam configurar excludentes de sua responsabilidade.

14.7.3 - A decisão final, proferida pela autoridade competente do CONTRATANTE, será fundamentada e comunicada à CONTRATADA, constituindo título executivo extrajudicial.

14.8 – **O inadimplemento total ou parcial das obrigações assumidas dará ao CONTRATANTE o direito de cancelar unilateralmente o presente contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no instrumento convocatório, que as partes declaram conhecer, inclusive a de suspensão do direito de licitar com o CONTRATANTE por prazo não superior a 03 (três) anos, conforme disposição contida no Artigo 40 da Resolução SESC nº 1.593/2024.**

14.9 – **A CONTRATADA é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação, ou de ainda perder o direito de licitar com o CONTRATANTE, observada as hipóteses contidas no Artigo 41 da Resolução SESC nº 1.593/2024.**

14.10 – As hipóteses previstas abaixo ensejarão impedimento do direito de licitar e terão abrangência nacional, por **prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos:**

I – Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução deste contrato;

II – Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução deste contrato;

III – Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

IV – Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

14.10.1 – A instrução do processo será de competência do CONTRATANTE e a documentação deverá ser encaminhada ao Departamento Nacional do Sesc para aplicação da pena, conforme disposição contida no Parágrafo Único do artigo 41 da Resolução SESC Nº 1.593/2024.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO TERMO DE RESPONSABILIDADE E ANTICORRUPÇÃO

15.1 – **As PARTES declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas o Código Penal Brasileiro, Código de Ética do Sesc/PE, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013, e seus regulamentos e, se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus representantes legais, gestores e colaboradores, bem como exigir seu cumprimento pelos terceiros por ela contratados.**

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA COMUNICAÇÃO

16.1 – As comunicações (**solicitações/notificações/defesas/justificativas etc.**) entre as partes somente terão validade e legitimidade se realizadas diretamente no Setor de Documentação (SEDOC), ou através de Carta com Aviso de Recebimento (AR) e/ou através de e-mails, com aviso de leitura, enviados para os endereços físicos e/ou Eletrônicos indicados na qualificação do presente contrato.

16.2 – Caso as comunicações sejam realizadas diretamente na sede do CONTRATANTE, na SEDOC, deverão ser protocoladas durante o horário do expediente ordinário (**8h às 12h e das 13h às 17h**).

16.2.1 – Caso haja alteração extraordinária parcial ou total do horário previsto no *caput* do subitem 14.2 da presente cláusula, por motivos administrativos ou não, a vigência ou início dos prazos serão adiados automaticamente para o dia útil seguinte, inclusive na hipótese de recesso administrativo do CONTRATANTE.

16.3 – As partes deverão comunicar por escrito quaisquer alterações dos dados destacados na qualificação das Partes no presente contrato, sob pena de ser consideradas como recebidas e protocoladas quaisquer comunicações realizadas para os endereços físicos e Eletrônicos indicados.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PROTEÇÃO DOS DADOS

17.1 – A CONTRATADA se compromete a atuar em concordância com a legislação vigente sobre a proteção de dados pessoais e às determinações dos Órgãos Reguladores/Fiscalizadores sobre a matéria, em especial as disposições da Lei 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados”), bem como das demais leis, normas e políticas corporativas de proteção de dados pessoais.

17.2 – A CONTRATADA ficará sujeita à proibição parcial ou total do exercício de atividades relacionadas a tratamento de dados pessoais divergentes ao objeto do contrato firmado com o CONTRATANTE.

17.3 – Fica assegurado ao CONTRATANTE, nos termos da lei, o direito de regresso em face da CONTRATADA diante de eventuais danos causados por esta em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação à Proteção dos Dados.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO USO DE IMAGEM

18.1 – Fica vedada a captura de imagem e som dentro das instalações e/ou da programação do CONTRATANTE pelos funcionários, sócios, prestadores de serviços, subcontratados e afins da CONTRATADA, sem a prévia autorização do CONTRATANTE, mediante requerimento justificado.

18.2 – A empresa fornecedora e/ou prestadora de serviços, se obriga a ter junto a seus funcionários, terceirizados, parceiros e/ou empresas subcontratadas, se for o caso, que venham a participar da execução do contrato ora celebrado junto ao CONTRATANTE, compromisso de uso de imagem para cobrir eventuais registros de imagem e áudio realizados a fim de prevenir possíveis demandas por uso não autorizado destes registros.

18.3 – Caso haja registro de imagem e/ou voz, não intencional e/ou não individualizado dos funcionários, sócios, prestadores de serviços, subcontratados e afins da CONTRATADA que venham a atuar no fornecimento e/ou prestação de serviço para o CONTRATANTE, captadas durante a

vigência deste contrato, o CONTRATANTE fica plenamente autorizado e capacitado para fins de utilização em obras audiovisuais e/ou obras impressas e outras, produzidas, editadas e/ou publicadas pelo CONTRATANTE, que se destinarão a toda e qualquer forma de comunicação audiovisual e impressa.

18.4 – O CONTRATANTE poderá utilizar-se do material captado durante a execução de suas atividades desde que não contenham material individualizado (foto de perfil e/ou individual, entrevistas, etc.) dos funcionários, sócios, prestadores de serviços, subcontratados e afins da CONTRATADA, para fins de divulgação das atividades, podendo reproduzi-la e/ou divulgá-la pelos diversos meios de comunicação à disposição do CONTRATANTE, sem qualquer retribuição pecuniária em favor dos funcionários, sócios, prestadores de serviços, subcontratados e afins da CONTRATADA.

18.5 – A utilização do material captado, nestas condições, terá caráter gratuito, não cabendo aos funcionários, sócios, prestadores de serviços, subcontratados e afins da CONTRATADA, qualquer pagamento, remuneração ou compensação, a qualquer tempo e título.

18.6 – A presente autorização de uso de imagem e/ou voz estará vigente pelo prazo de até 24 (vinte e quatro) meses após o término do contrato.

18.7 – As obras audiovisuais e/ou obras impressas e outras, produzidas, editadas e/ou publicadas durante o prazo indicado no parágrafo segundo, estarão sob a proteção de propriedade autoral, conforme estabelecido pela Lei nº 9.610/98.

18.8 - Na hipótese de a captação e/ou utilização de imagem e voz individualizada ser realizada pelo CONTRATANTE, caberá a este a obtenção das autorizações necessárias, bem como a responsabilidade integral por eventuais reclamações, demandas, indenizações ou quaisquer ônus decorrentes do uso indevido ou não autorizado.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA VALIDADE E VERACIDADE DO DOCUMENTO

19.1 – As Partes reconhecem a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste contrato, nos termos do art. 219 do Código Civil, em formato eletrônico e/ou assinado pelas Partes por meio de certificados eletrônicos, ainda que sejam certificados eletrônicos não emitidos pela ICP-Brasil, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001 (“MP nº 2.200-2”), como, por exemplo, por meio do upload e existência deste contrato, bem como a aposição das respectivas assinaturas eletrônicas neste contrato.

19.2 – Adicionalmente, as Partes expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação de autoria das Partes signatárias deste contrato por meio de suas respectivas assinaturas neste contrato por meio de certificados eletrônicos, ainda que sejam certificados eletrônicos não emitidos pela ICP-Brasil, nos termos do art. 10, § 2º, da MP nº 2.200-2, como, por exemplo, por meio da aposição das respectivas assinaturas eletrônicas neste contrato, sendo certo que quaisquer de tais certificados será suficiente para a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste contrato, bem como a respectiva vinculação das Partes aos seus termos.

19.3 – Por fim, nos termos do art. 220 do Código Civil, as Partes expressamente anuem e autorizam que, eventualmente, as assinaturas das Partes não precisam necessariamente ser apostas na

mesma página de assinaturas deste contrato.

19.3.1 – Caso seja necessária a substituição da página de assinaturas, esta poderá ser assinada manualmente e escaneada em formato eletrônico, e será tão válida e produzirá os mesmos efeitos que a assinatura original de cada parte aposta neste contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA GESTÃO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

20.1 – DAS COMPETÊNCIAS:

20.1.1 – Ao gestor deste Contrato cumpre:

a) Realização dos trâmites para efetuação dos Termos Aditivos tais como: prorrogação, reequilíbrio econômico-financeiro, reajuste, repactuação; além de notificações, eventual aplicação de sanções, cancelamento das atas de registro de preços, extinção dos contratos ou atas de registro de preços, atestados de capacidade técnica, entre outros;

b) Análise e elaboração das solicitações de autorização dos Termos de Contratos ou atas de registro de preços e seus respectivos Aditivos, bem como a condução dos processos de assinatura;

c) Elaboração de processos administrativos de apuração; e

d) Controle de vigência de contratos e atas de registro de preços.

20.1.2 – Aos fiscais (setoriais ou técnicos) deste Contrato ou Ata de Registro de Preços cumpre:

a) Conhecer os termos das cláusulas e das documentações relativas ao contrato ou atas de registro de preços;

b) Conhecer as obrigações contratuais que irá fiscalizar no decorrer da execução contratual;

c) Fiscalizar diretamente o cumprimento da execução contratual, realizando o controle e o acompanhamento de todas as ações atinentes ao contrato ou ata de registro de preços, em conformidade com o previsto no edital, na proposta da contratada, no contrato, na ata de registro de preços, bem como seus aditivos. Manter o gestor do contrato ou da ata de registro de preços devidamente informados quanto a sua execução;

d) Comunicar formalmente à Contratada/Fornecedora, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis a partir da identificação da irregularidade, por meio de carta ou e-mail informado no processo ou contrato, sobre as ocorrências de infrações contratuais. Conceder um prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil seguinte ao recebimento da comunicação, para que a Contratada/Fornecedora regularize a situação e apresente, por escrito, a justificativa ou defesa das infrações cometidas;

e) Caso não seja atendida a solicitação de regularização da infração, verificar junto ao Gestor de Contratos a possibilidade de notificação ou aplicação de sanções à contratada, se for o caso, de acordo com as regras previstas no edital/contrato/ata de registro de preços e na legislação pertinente;
f) Acompanhar a correção e a readequação das inconformidades contratuais cometidas pela contratada ou fornecedora quanto à documentação, obrigações e outros aspectos administrativos do

contrato ou ata de registro de preços;

g) Acompanhar e avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues;

h) Enviar ao gestor do contrato os documentos necessários aos pedidos de reajuste, repactuação, reequilíbrio, entre outros;

i) Solicitar assessoramento técnico caso seja necessário ao acompanhamento da execução contratual;

j) Efetuar o Termo de Recebimento Definitivo do objeto contratado, exceto para obras, através de atesto de que os serviços prestados, os bens ou materiais fornecidos atendem aos requisitos estabelecidos no contrato ou na ata de registro de preços; e

k) Após o término do contrato ou da ata de registro de preços, manter arquivados, no arquivo central, os registros de ocorrências e demais documentações julgadas úteis, pelo tempo mínimo previsto em normativo do Sesc/DR-PE.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1 – Qualquer tolerância entre as partes não importará em novação de qualquer uma das CLÁUSULAS ou condições estatuídas neste contrato, as quais permanecerão íntegras.

21.2 – O CONTRATANTE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade para terceiros.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO

22.1 – Fica eleito o foro da cidade de Recife/PE, como competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente instrumento, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justos e contratados, na presença das testemunhas abaixo assinadas e para um só efeito legal, firmam, por si e seus sucessores, o presente instrumento, cientes de que ao CONTRATANTE é aplicável o disposto no artigo 150, item VI, alínea “c”, da Constituição Federal, no artigo 5º do Decreto-Lei nº 9.853, de 13 de setembro de 1946 e nos artigos 12 e 13 de Lei nº 2.613, de 23 de setembro de 1955.

Recife, ____ de _____ de 20____.

José Oswaldo de Barros Lima Ramos
DIRETOR REGIONAL DO SESC/PE
CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME:
CPF:

NOME:
CPF: