

EDITAL
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 041/2025

O Serviço Social do Comércio - Departamento Regional do Sesc no Amazonas, instituição de direito privado sem fins lucrativos, criado pelo Decreto-Lei Nº 9853, de 13/9/1946, com regulamento aprovado pelo Decreto Federal Nº 61.836, de 5/12/1967, por meio da Comissão Permanente de Licitação formalmente constituída, torna pública a realização de licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, de acordo com os critérios de aceitabilidade contidos neste Instrumento Convocatório, que será regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos, Resolução SESC nº **1.593/2024, de 02/05/2024**, aprovada pelo Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio e conforme disposições deste instrumento convocatório e de seus anexos.

Ressaltando-se que o processo decorrente não é regido pela Lei nº 14.133/2021 (licitações e contratos da Administração Pública) ou outra norma similar, exceto pelas aqui referenciadas.

O processo licitatório será conduzido pela Comissão Permanente de Licitação designada em ato normativo.

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS

1.1 Local da sessão: Portal de Compras do Governo Federal www.ComprasNet.gov.br.

1.2 Data: **23/02/2025**

1.3 Horário de Brasília: **10h30min**

1.4 Código UASG: **928123**

1.5 Nome da UASG: **Serviço Social do Comércio/AM**

1.6 Havendo motivos de força maior ou caso fortuito, de notório conhecimento, que impeçam a realização na data e horário marcado, a Comissão Permanente de Licitação, a seu critério exclusivo, poderá prorrogar o horário por período que considerar necessário, ou ainda, alterar a data da sessão, sem que caiba às licitantes presentes qualquer reclamação ou indenização judicial ou extrajudicial.

1.7 Não se aplica a presente licitação as disposições contidas na Lei Complementar nº 123/2006.

1.7.1 As licitantes que ofertarem lance de desempate em favorecimento ao tratamento previsto na Lei Complementar nº 123/2006, serão sumariamente DESCLASSIFICADAS, tendo em vista que não há esta previsão no regulamento do

Sesc.

1.8 Apesar das disposições constantes no sistema ComprasNet, a presente licitação será regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc, aprovado pela Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.593/2024, de 02/05/2024.

2 OBJETO

2.1 O objeto da presente licitação consiste em **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA OPERAÇÃO DE NOC (NETWORK OPERATIONS CENTER), INCLUINDO MONITORAMENTO CONTÍNUO, GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE REDE E SUPORTE TÉCNICO NÍVEL 3 (N3) VOLTADO AO AMBIENTE MICROSOFT DO SESC AMAZONAS, COMPREENDENDO AÇÕES PREVENTIVAS, CORRETIVAS E DE CAPACITAÇÃO DA EQUIPE INTERNA, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES**, em conformidade com o discriminado no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA** e demais disposições que compõem o presente Edital e seus anexos.

2.2 Em caso de discordância entre o objeto e as especificações no ComprasNet e no Edital, prevalecerá o último.

2.3 A licitação será realizada, julgada e aprovada pela Administração do Regional e será homologada pela Presidência do Conselho Regional do Sesc/AM ou autoridade designada.

3 CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1 Poderão participar desta licitação as empresas legalmente constituídas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da licitação, que atenderem todas as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos e que estejam devidamente cadastradas junto ao órgão Provedor do Sistema.

3.2 A participação nesta licitação implica total e irrestrita concordância com todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

3.3 A admissão de empresas em regime de recuperação judicial dependerá da prévia apresentação de certidão emitida pela instância judicial competente declarando estarem as mesmas aptas, econômicas e financeiramente, participar do presente procedimento licitatório.

3.4 Estarão impedidas de participar desta licitação as empresas que:

3.4.1 Estejam sob decretação de falência, dissolução ou liquidação;

3.4.2 Estejam suspensas de licitar com o SESC/AM;

3.4.3 Tenham participação, a que título for, de dirigentes ou funcionários do SESC – Departamento Nacional e Administrações Regionais, ou de empresas reunidas em consórcio;

3.4.4 Pessoa jurídica do mesmo grupo econômico ou com os mesmos sócios de outra que esteja participando desta licitação.

3.5 Fica vedada a participação nesta licitação de empresa que tenha sido formalmente declarada inidônea ou suspensão do direito de licitar e contratar com o Sesc/AM, em decorrência de decisão administrativa fundamentada, proferida em processo regular, enquanto perdurarem os efeitos da penalidade aplicada.

3.6 As empresas que estiverem na condição descrita no item 3.5 serão desclassificadas/inabilitadas imediatamente após o conhecimento da comissão de licitação de sua condição de impedimento.

3.7 O CNPJ apresentado pela licitante para sua habilitação será, obrigatoriamente, o mesmo a receber a Ordem de Compra ou documento equivalente bem como o mesmo a emitir a nota fiscal/fatura correspondente ao fornecimento do objeto.

3.8 Como requisito para a participação nesta licitação, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que:

a) Cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências deste edital e anexos;

b) Não emprega menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos da Constituição da República Federativa do Brasil, art. 7º, inciso XXXIII.

4 CREDENCIAMENTO

4.1 O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão Eletrônico.

4.2 O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.compranet.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

4.3 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

4.4 É de responsabilidade exclusiva do licitante o uso adequado do sistema, cabendo-lhe atentar para todas e quaisquer transações efetuadas, bem como para as informações inseridas diretamente no Portal pelo próprio licitante ou por seu(s) representante (s).

4.5 O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Sesc/AM responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.6 É de responsabilidade do usuário cadastrado no Sistema conferir a exatidão dos

seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros, tão logo identifique qualquer inconsistência ou necessidade de atualização.

4.7 O Sesc/AM não é unidade cadastradora do Sistema Eletrônico. As licitantes interessadas em participar da licitação deverão verificar no site do ComprasNet.

4.8 Deverá obrigatoriamente ser assinalado no sistema ComprasNet o Termo de Aceitação, declarando que cumpre e está ciente de todas as declarações contidas no termo de aceitação.

5 PROPOSTA COMERCIAL, DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E FASE DE CLASSIFICAÇÃO

5.1 A licitante deverá encaminhar sua proposta, exclusivamente, por meio do sistema, mediante solicitação do pregoeiro.

5.2 Quando convocada, a licitante terá no mínimo 2 (duas) horas para enviar suas propostas ajustadas, conforme solicitação do pregoeiro.

5.3 A apresentação da proposta de preços implicará plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

5.4 A elaboração da proposta é de inteira responsabilidade da licitante, não lhe cabendo desistência, sob pena de aplicação das sanções previstas neste edital e seus anexos.

5.5 Todos os custos decorrentes da elaboração, apresentação e transações no sistema eletrônico serão de responsabilidade exclusiva da licitante, não cabendo qualquer responsabilidade ao Sesc/AM por falhas, desconexões ou uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

5.6 É facultado ao Pregoeiro e à Comissão Permanente de Licitação do Sesc/AM realizar diligências para sanar falhas formais da proposta ou solicitar manifestação técnica de setor especializado, visando assegurar maior precisão nas análises.

5.7 Incumbirá à licitante acompanhar as operações no portal eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável por eventuais ônus decorrentes da perda de negócios em razão da inobservância de mensagens do sistema ou desconexão.

5.8 Os licitantes poderão deixar de apresentar documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

5.9 Não será estabelecida, nesta etapa, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que ocorrerá somente após as fases de negociação e julgamento.

5.10 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante somente serão disponibilizados para download e avaliação após o encerramento do envio de lances.

5.11 As propostas terão validade mínima de 90 (noventa) dias corridos, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no item 1 deste edital.

5.12 A empresa deverá apresentar preço unitário por item e total, valor global em algarismo e por extenso, indicados em moeda corrente nacional.

5.13 Deverão estar incluídas no preço todas as despesas necessárias à entrega do objeto, tais como tributos, tarifas, frete, seguro e quaisquer outros custos diretos ou indiretos, sem quaisquer ônus adicionais ao Sesc/AM. O valor proposto não poderá ultrapassar duas casas decimais.

5.14 Não serão aceitas propostas com descrição genérica ou em desacordo com as condições estabelecidas neste edital.

5.15 O licitante que não informar prazo de entrega, forma de pagamento ou local de entrega do objeto licitado ficará obrigado às condições constantes do instrumento convocatório.

5.16 O Pregoeiro registrará e disponibilizará no portal eletrônico suas decisões, permitindo o acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

5.17 PREPOSTO/REPRESENTANTE: A proposta deverá conter a indicação do nome do preposto ou representante da empresa, com telefone, e-mail e endereço atualizados, que será o elo de comunicação entre o Sesc/AM e a contratada.

5.18 ASSINATURA DO TERMO: A proposta deverá conter também a identificação do representante legal autorizado a assinar o Termo de Registro de Preços.

5.19 As propostas que apresentarem irregularidades ou defeitos capazes de impedir o julgamento serão desclassificadas, especialmente aquelas que:

- a)** não atendam às exigências deste edital ou da legislação aplicável;
- b)** apresentem omissões ou condições que contrariem as disposições do instrumento convocatório.

5.20 A não desclassificação imediata não impede o julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

5.21 Caso a proposta expire antes da homologação ou assinatura do contrato, sua validade será automaticamente prorrogada, salvo manifestação contrária formal da licitante, dirigida à Comissão Permanente de Licitação.

5.22 Para materiais oriundos de outros estados, a empresa fornecedora deverá considerar a alíquota de 20% (vinte por cento) do ICMS, conforme exigência da Secretaria de Fazenda do Estado do Amazonas.

5.23 O Sesc/AM é isento do pagamento de IPI, conforme registro na Superintendência da Zona Franca de Manaus (SUFRAMA) sob o nº 20.0118.27-7.

5.24 Deverão constar na Nota Fiscal o nome do beneficiário, banco, agência e número da conta corrente para crédito dos pagamentos.

6 FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1 A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas nas “Disposições Iniciais” deste Edital, no site: www.ComprasNet.gov.br;

6.2 Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema, Pregoeiro ou de sua desconexão.

6.2.1 Iniciada a etapa competitiva, as licitantes com propostas aceitas, poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do recebimento do valor.

6.2.2 As licitantes poderão, durante o horário fixado para o recebimento de lances, oferecer lances sucessivos, com valores inferiores ao último por eles ofertados e registrados no sistema, observados o horário fixado para abertura da sessão e regras estabelecidas neste Edital.

6.3 Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos.

6.4 No modo de disputa “aberto” a sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos, os quais serão prorrogados de 02 (dois) em 02 (dois) minutos até que não haja mais lance, neste intervalo de tempo.

6.5 Quando a sessão pública encerrar sem que haja a prorrogação, ou seja, no caso de nenhum licitante ofertar lance nos 02 (dois) minutos finais, o pregoeiro poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de envio de lances, almejando acesso à melhor proposta.

6.6 O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **1% (um por cento)**.

6.7 O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 20 (vinte) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a 03 (três) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

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

6.9 A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado no sistema.

6.10 Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

6.11 Em caso de empate entre duas ou mais propostas/lances, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, realizados automaticamente no Sistema ComprasNet, seguindo a ordem abaixo:

6.11.1 Empresa que declare em campo próprio do sistema comprasgov que desenvolve Programas de Integridade.

6.11.1.2 Os licitantes que utilizarem esse critério de desempate devem apresentar documentos que comprovem a situação no momento da apresentação da proposta.

6.12. Permanecendo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por Empresas estabelecidas no território do Estado do Amazonas;

6.12.1 Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos, e persistindo o empate entre duas ou mais propostas, proceder-se-á a sorteio das propostas empatadas a ser realizado em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados.

6.12.2 O sorteio será realizado de forma automática, aleatória e independente pelo Sistema ComprasGov, sem qualquer interferência do Pregoeiro.

6.13 Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento, valor total do item, serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer majoração. Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

6.13.1 Caso a proposta de preços seja considerada inexequível, deverá o Pregoeiro e Equipe de Apoio efetuar diligência e convocar a licitante para comprovar a exequibilidade da proposta, sob pena de desclassificação.

6.13.2 A licitante poderá utilizar de qualquer tipo de prova fidedigna e suficiente para demonstrar a exequibilidade do preço ofertado, a exemplo de planilhas aberta de custos, tabela de preços oficiais, cópia de contratos de objetos similares ao licitado com outras entidades, etc.

6.14 Se ocorrer a desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

6.15 No caso de desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa automaticamente e terá início somente após comunicação expressa aos participantes, no site: www.ComprasNet.gov.br.

6.16 Caso a licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros valores, valerá o último lance por ele ofertado para efeito de ordenação das propostas.

6.17 Ensejará a desclassificação da proposta preços excessivos, manifestamente superiores ao limite de preços do mercado, e preços manifestamente inexequíveis, passíveis de comprovação.

7 NEGOCIAÇÃO

7.1 Após o encerramento da etapa de lances, o Pregoeiro poderá solicitar contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação. Não será admitido negociar condições diferentes daquelas previstas neste edital.

7.2 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

8 ENVIO E ANÁLISE DA PROPOSTA

8.1 A licitante deverá encaminhar proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, no site www.ComprasNet.gov.br, em até 02 (duas) horas a contar da sua convocação, quando então encerrar-se-á automaticamente o prazo de recebimento da proposta.

8.2 A empresa deverá apresentar preço unitário, **valor total global e valor total em algarismo e por extenso**, incluindo, obrigatoriamente, todas as despesas com encargos sociais, tributos, descontos, emolumentos, impostos, frete, despesas diretas e indiretas, em geral e demais condições de fornecimento que sejam devidas em decorrência, direta e indireta, do fornecimento do objeto desta licitação.

8.3 A licitante convocada deverá informar o Pregoeiro, dentro do prazo previsto no item 8.1 deste edital, caso enfrente dificuldade em atender a convocação. Neste caso, ser-lhe-á concedido um prazo adicional a critério do Pregoeiro.

8.4 Em caso de inconformidades sanáveis, a proposta poderá ser ajustada pela licitante, no prazo indicado pela Comissão, desde que não haja majoração do preço unitário e total proposto na fase de lances.

8.5 Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do sistema ofertado, tais como catálogos, folhetos, manuais ou prospectos, encaminhados por meio eletrônico.

8.6 A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a proposta, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.

8.7 A não apresentação da Proposta de Preços, bem como os documentos relativos à Habilitação, ou o envio em desconformidade com as exigências contidas neste Edital, implicará na desclassificação e/ou inabilitação da licitante e convocação da próxima para envio de proposta no mesmo prazo. Se for necessário, esse procedimento se repetirá sucessivamente, até a apuração de uma oferta que atenda a este Edital e Anexos.

8.8 Os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema eletrônico

poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro.

8.8.1 Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados a Coordenação de Licitação – na Sede do Sesc/AM, localizada na Rua Henrique Martins, nº 427, 1º andar do Edifício David José Tadros, Centro, Manaus-AM, CEP: 69010-010, em envelope único, devendo conter as seguintes informações:

- Pregão Eletrônico nº: **041/2025**
- Razão Social:
- CNPJ da empresa:
- Telefone:
- E-mail:

8.9 Os documentos emitidos por cartório *on-line* poderão ser apresentados, desde que acompanhados de seus respectivos certificados digitais para conferência do Pregoeiro.

8.10 O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada da licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

8.11 O pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta à licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

8.12 Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta motivadamente e passar à subsequente, poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.

8.13 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

8.14 Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no *chat* a nova data e horário para sua continuidade.

8.15 Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital e declarada a licitante vencedora, o Pregoeiro consignará esta decisão em ata própria, que será disponibilizada no sistema eletrônico, e encaminhará o processo a Seção de Compras para o preenchimento do mapa de homologação e adjudicação, a ser aprovado pela Autoridade Competente.

8.16 Quando forem omitidos na proposta os prazos de entrega, será entendido que os mesmos serão os estabelecidos no Edital.

9 DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

9.1 Os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

9.1.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) cédula de identidade do representante legal da empresa ou de seu procurador, quando este for o signatário da Proposta;
- b) Prova de registro no órgão competente no caso de empresário individual;
- c) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social e suas últimas alterações (**será aceita a alteração consolidada**), com a indicação do Código Nacional de Atividade Econômica (CNAE), compatível com o objeto da licitação, e onde possa ser comprovada a representação legal do signatário da proposta ou procuração, sendo que no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, tudo devidamente registrado no órgão competente.

9.1.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

9.1.2.1 Além dos documentos previstos neste instrumento convocatório e na Resolução SESC Nº 1.593/2024, as empresas deverão apresentar os seguintes documentos para verificação de sua qualificação técnica:

- a) Comprovar, através de **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**, que a empresa tenha executado os serviços compatíveis com objeto. Esse documento deverá ser emitido em papel timbrado, pelo órgão público ou pela empresa privada que foi atendida, devidamente assinado por representante legal ou cargo de confiança. Esse atestado deverá ser expedido contendo, razão social da pessoa jurídica que expediu, bem como, CNPJ, endereço, telefone e e-mail.
- b) O Sesc/AM se reserva o direito de diligenciar sobre a veracidade das informações contidas nos Atestados de que trata o subitem anterior.
- c) O Licitante deverá comprovar experiência prévia na prestação de serviços de gerenciamento de Network Operations Center (NOC) e suporte técnico de Nível 3 (N3), por meio de atestados ou declarações que demonstrem a capacidade do licitante em operar e manter ambientes de TI complexos.
- d) O licitante deverá apresentar cases de sucesso ou, alternativamente, comprovação de experiência em serviços correlatos e compatíveis com o objeto da contratação, por meio de atestados de capacidade técnica, declarações ou documentos equivalentes, desde que guardem relação direta com a operação de NOC e suporte técnico em ambientes Microsoft.
- e) O Sesc/AM poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de complementar informações ou comprovar a veracidade do(s) atestado(s) 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 apresentado no atestado foi prestado.

9.1.2.2 Para comprovação da qualificação técnica profissional da equipe, o licitante deverá apresentar:

a) Certificação Microsoft Partner: Comprovação de que a empresa licitante possui o status de Microsoft Partner, considerando que os serviços contratados envolvem atuação direta, contínua e crítica sobre ambientes baseados em tecnologias Microsoft, sendo tal vínculo indispensável para assegurar acesso a suporte especializado do fabricante, atualização contínua, boas práticas e aderência aos padrões oficiais da plataforma.

b) Certificações Técnicas da Equipe: A equipe técnica responsável pela execução dos serviços deverá possuir as seguintes certificações mínimas, válidas e reconhecidas no mercado:

- Certificação FCP (Fundamentos de Computação em Nuvem ou similar);
- Certificação Microsoft Certified (em áreas como administração de sistemas, redes ou segurança, compatíveis com o escopo dos serviços);
- Certificação MCT (Microsoft Certified Trainer), exigida exclusivamente para os profissionais responsáveis pelas atividades de capacitação da equipe interna, quando aplicável, não sendo estendida aos demais integrantes da equipe operacional.

9.1.3 REGULARIDADE FISCAL

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF);

b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da presente licitação;

c) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal da sede do licitante, na forma da lei. Se o licitante não for contribuinte deverá apresentar Certidão de Não-Contribuinte;

d) Certidão de Regularidade com a Fazenda Federal, constando de: Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, da sede e da filial quando esta for a licitante, vigente.

e) Certidão de Regularidade Fiscal (CRF), junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, no cumprimento dos encargos instituídos por lei, expedido pela Caixa Econômica Federal;

f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

9.1.3.1 Caso as certidões expedidas pelas Fazendas Federal, Estadual, Municipal e Poder Judiciário da Justiça do Trabalho sejam POSITIVAS, o Sesc se reserva o direito de só aceitá-las se as mesmas contiverem expressamente o efeito de NEGATIVA, nos termos dos artigos 205 e 206 do Código Tributário Nacional, passado pelo seu emitente.

9.1.3.2 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 “d” do subitem 9.1.3 deste edital.

9.1.3.3 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.

9.1.4 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

a) Certidão negativa de falência ou execução patrimonial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

9.2 As documentações supracitadas deverão ser apresentadas na forma da lei vigente.

9.3 O Pregoeiro poderá consultar as certidões a que se referem às alíneas **c, d, e e f** do item 9.1.3 no Sistema de Cadastro de Fornecedor – SICAF, para verificação das condições de habilitação das licitantes.

9.4 Caso a licitante esteja com algum documento ou informação vencido ou não atualizado no SICAF, ser-lhe-á assegurado o direito de encaminhar, na própria sessão, a documentação atualizada.

9.5 No caso de documentos extraídos da internet, será facultado ao Pregoeiro realizar pesquisa para efeito de confirmação da veracidade ou validade desses.

9.6 As provas referidas nas alíneas **a e b** do subitem 9.1.3 poderão ser feitas por meio de documentos.

9.7 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos documentos requeridos neste Edital.

9.8 É facultado ao pregoeiro realizar diligências para sanar falhas formais na documentação de habilitação.

9.9 No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas ou dos documentos e a sua validade jurídica, desde que devidamente justificado.

9.10 Eventuais falhas, omissões ou outras irregularidades nos documentos de habilitação poderão ser sanadas até o final da sessão pública de processamento do Pregão, seja por substituição ou apresentação de documentos, seja por verificação através de meio eletrônico.

9.11 As diligências mencionadas no subitem 9.3 ficarão prejudicadas caso o acesso via internet esteja indisponível, por qualquer que seja a razão, ou as informações contidas nos referidos sites não sejam suficientes para atestar a regularidade fiscal da licitante, fato que ensejará a inabilitação da empresa.

9.12 Os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema

ComprasNet poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro.

9.13 O Sesc/AM não autenticará documentos, mesmo à vista dos originais, sendo que os documentos apresentados integrarão o processo.

9.14 Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza são emitidos somente em nome da matriz.

9.15 Serão inabilitadas do certame as licitantes que apresentarem documentação em desconformidade com o solicitado neste Edital e Anexos.

9.16 A documentação de habilitação deverá estar válida na data da Sessão Pública e/ou data da convocação. Quando não constar o prazo de validade nos documentos listados, esta será considerada como sendo de 120 (cento e vinte) dias corridos contados da expedição das mesmas.

9.17 Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a licitante será declarada vencedora.

10 JULGAMENTO

10.1 O julgamento desta licitação será feito pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, observadas as demais condições deste edital e seus anexos.

10.2 Os lances apresentados deverão referir-se ao valor **global** constante na proposta.

10.3 Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à conferência posterior àquela realizada durante a sessão.

10.4 Caso ocorra alguma irregularidade que cause danos ao processo, a empresa classificada em primeiro lugar para o fornecimento será chamada a se justificar. Se a justificativa não for satisfatória, e ocorrer desclassificação, serão analisadas, na ordem de classificação, as propostas dos demais licitantes, para que dentro dos procedimentos previstos nesta Licitação, seja classificada em primeiro lugar para o fornecimento a empresa que primeiro cumprir todas as exigências.

10.5 A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.6 A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

11 ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

11.1 Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá impugnar o presente edital, cabendo à Comissão Permanente de Licitação decidir sobre o pedido de impugnação.

11.1.1 Os pedidos de esclarecimentos e/ou impugnações deverão ser dirigidos ao Pregoeiro e encaminhados, na forma eletrônica, para o *e-mail* licitacao.sesc@sesc-am.com.br, ou, na impossibilidade, devendo ser protocolados no Gabinete Executivo – na Sede do Sesc Amazonas, localizada na Rua Henrique Martins, nº 427, 1º andar da Sede Administrativa, Centro, Manaus-AM, CEP: 69010-010, no horário de 8h30 às 16h00, de segunda a sexta-feira, em dias úteis.

11.1.2 Não sendo feito neste prazo, pressupõe-se que os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos, não cabendo ao licitante o direito a qualquer reclamação posterior.

11.1.3 Os pedidos de esclarecimentos e/ou impugnações deverão ser enviados em papel timbrado da licitante e devidamente assinado, obedecendo os dias e os horários estabelecidos no subitem 11.1.1.

11.1.4 Em caso de impugnação interposta por pessoa jurídica, deverá ser também digitalizado e juntado o instrumento de procuração ou contrato social, em original ou cópia autenticada, aptos a demonstrarem que o signatário das peças detém poderes para representar a licitante.

11.2 O Sesc/AM não se responsabiliza por *e-mails* que, por qualquer motivo, não forem recebidos em virtude de problemas no servidor ou navegador do emissor.

11.3 As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

11.3.1 As respostas serão disponibilizadas a todos os licitantes através do site do Sesc/AM: www.sesc-am.com.br/licitacao e no ComprasNet, até o dia anterior à data marcada para abertura das propostas.

11.3.2 Acolhida a petição contra o Edital ou havendo necessidade de prazo maior para julgamento da questão, nova data será designada pelo Pregoeiro para a realização do certame, informando às licitantes por meio do sistema.

11.3.3 Para fins de contagem de prazo, deverá ser excluído o dia do início e incluído o dia do vencimento, devendo os dias serem contados consecutivamente, sendo que seu início e término se dará sempre em dia de funcionamento do Sesc/AM.

12 RECURSOS E CONTRARRAZÕES

12.1 Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer.

12.1.1 O prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

12.1.2 A licitante que manifestar intenção de recurso deverá apresentar as razões do recurso no prazo de 2 (dois) dias úteis, conforme previsto no Art. 30 da Resolução Sesc nº 1.593/2024. As demais licitantes ficam, desde já, intimadas a, se desejarem,

apresentarem contrarrazões no mesmo prazo, que começará a contar a partir do término do prazo para a apresentação do recurso. Será garantido aos interessados o acesso imediato aos elementos essenciais para a defesa de seus interesses.

12.2 A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer importará na decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a encaminhar o processo para adjudicação e homologação.

12.3 A decisão do Pregoeiro deverá ser motivada e submetida à apreciação da autoridade responsável pela licitação.

12.4 O acolhimento do recurso invalidará apenas os atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.5 Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

12.6 Não serão conhecidos os recursos interpostos após os respectivos prazos legais.

12.7 Caso a licitante classificada em primeiro lugar seja desclassificada, depois de julgados os recursos interpostos e até a homologação/adjudicação do processo licitatório, será procedida a chamada das licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para que a segunda classificada, desde que preencha as condições de habilitação, seja declarada vencedora, nas condições de sua Proposta Vencedora.

12.8 Os recursos terão efeito suspensivo.

13 INTERPOSIÇÃO, IMPUGNAÇÃO E JULGAMENTO DE RECURSOS

13.1 Da desclassificação das propostas comerciais somente caberá pedido de reconsideração à Comissão Permanente de Licitação, com a justificativa de suas razões, a ser apresentado, **durante a sessão pública** em que for proferida.

13.2 A Comissão Permanente de Licitação analisará e decidirá de imediato o pedido de reconsideração, sendo-lhe facultado, para tanto, suspender a Sessão Pública.

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

13.4 As decisões referentes a este Pregão serão divulgadas no site www.sesc-am.com.br/licitacao e no ComprasNet, sendo de inteira responsabilidade da licitante o acompanhamento da divulgação de cada fase.

13.5 Não serão conhecidos impugnações e recursos interpostos fora das condições e dos prazos estabelecidos neste Edital.

14 HOMOLOGAÇÃO, ADJUDICAÇÃO E CONTRATAÇÃO

14.1 Concluídos os procedimentos no sistema ComprasNet, o processo será encaminhado pela Seção de Compras para a homologação interna da licitação e posterior emissão do OC – Ordem de Compra bem como assinatura do Termo de Registro de Preços ou Instrumento Contratual.

14.2 Homologado internamente, o processo licitatório, a licitante vencedora será convocada a assinar o Termo de Registro de Preços ou Instrumento Contratual em até 03 (três) dias corridos (ANEXO III).

14.3 O prazo de convocação para assinatura do Termo de Registro de Preços ou Instrumento Contratual, poderá ser prorrogado 1(uma) única vez, quando solicitado pela parte, durante o seu transcurso, desde que devidamente justificado e aceito pela Instituição.

14.4 Se a licitante vencedora não cumprir com o prazo para assinatura ou retirada do termo ou instrumento contratual, ou recusar a assiná-lo ou recebê-lo, a Seção de Compras convocará, sucessivamente, as licitantes remanescentes na ordem de classificação, até que seja declarado o novo vencedor.

14.5 Caso o licitante vencedor não compareça para a assinatura, ou se recuse a tal, injustificadamente, terá seus preços invalidados e será penalizado com a suspensão do direito de licitar e contratar com o Sesc/AM pelo prazo de até 03 (três) anos, além das demais penalidades previstas em lei e neste instrumento convocatório.

14.6 Havendo fixação de obrigações preliminares à assinatura do Termo de Registro de Preços, dispostas nos Anexos deste Edital, o não cumprimento importará na convocação sucessiva das licitantes remanescentes, na ordem de classificação, até que seja declarado o novo vencedor que as atenda.

15 PENALIDADE/SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1 É vedado aos licitantes descumprir as normas dos editais de licitação e seus anexos, considerando-se como descumprimento, dentre outras, as seguintes condutas:

- a) Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação, conluio ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo do procedimento licitatório, com o intuito de obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;
- b) Deixar de entregar documentação exigida para o certame;
- c) Apresentar documentação falsa ou recusar-se, injustificadamente, a apresentar documentos que lhe sejam solicitados, dentro do prazo cabível;
- d) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- e) Não manter a proposta apresentada.

15.2 A recusa injustificada em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, e poderá acarretar ao licitante: à perda do direito à contratação, à perda das garantias de propostas oferecidas, bem como a aplicação de suspensão do direito de licitar ou contratar com o Sesc pelo período de até 3 (três) anos.

15.3 O prazo de convocação referido no subitem 15.2 poderá ser prorrogado uma única vez, desde que a prorrogação seja solicitada pela parte interessada durante o transcurso do prazo original, mediante apresentação de motivo devidamente justificado

e aceito pelo Sesc/AM, conforme o disposto no artigo 32, §1º da Resolução SESC nº 1.593/2024.

15.4 Havendo inadimplemento total ou parcial dos serviços contratados, o fornecedor fica sujeito às seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) multa de até 10% do valor do total;
- c) rescisão contratual;
- d) impedimento de licitar com o SESC pelo período de até 03 (três) anos.

15.5 As multas e outras penalidades aplicáveis só poderão ser relevadas nos casos fortuitos ou de força maior, devidamente comprovados, mediante decisão fundamentada.

15.6 Ensejará em impedimento do direito de licitar, com aplicação de abrangência nacional, por um período mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos, nos seguintes casos:

- a) Apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame, ou fornecimento de declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- b) Fraude durante o processo licitatório ou na execução do contrato;
- c) Comportamento inidôneo ou prática de qualquer tipo de fraude;
- d) Realização de atos ilícitos com o intuito de frustrar os objetivos da licitação.

15.6.1 As penalidades estabelecidas são independentes e terão aplicação cumulativa e consecutiva, a critério do Sesc/AM, e será garantida a concessão de ampla defesa.

15.7 Também fica vedada a participação nesta licitação, empresa que tenha sido formalmente declarada inidônea ou suspensa do direito de licitar e contratar com o Sesc/AM, em decorrência de decisão administrativa fundamentada, proferida em processo regular, enquanto perdurarem os efeitos da penalidade aplicada.

16 PAGAMENTOS

16.1 O pagamento pelo fornecimento do objeto desta licitação será efetuado diretamente na conta bancária, após a emissão e entrega indicada pelo(a) licitante vencedor(a), no prazo máximo de até 15 (quinze) dias úteis após o atesto da Nota Fiscal (em formato PDF e XML) pelo requisitante ou por quem este delegar poderes. A Nota Fiscal deverá conter, de forma correta e completa, os códigos fiscais, as quantidades fornecidas, os valores unitários e totais, bem como a comprovação de recebimento pelo Sesc/AM.

16.2. Na Nota Fiscal deverão constar obrigatoriamente:

- a) Dados bancários vinculados ao CNPJ/CPF do(a) contratado(a) para depósito;
- b) No campo 'Dados Adicionais' da Nota Fiscal deverá constar, quando aplicável, a legislação ou decisão judicial que ampare eventual isenção, suspensão ou benefício fiscal.

16.3 O Sesc/AM não realiza pagamento por meio de boleto bancário.

16.4 Para atesto e posterior envio para pagamento, a nota fiscal deverá ser apresentada pela empresa ao Sesc/AM devidamente acompanhada de prova de regularidade relativa:

- a) à Fazenda Federal e Seguridade Social – INSS (Conjunta);
- b) à Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou da sede da licitante;
- c) ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS; e
- d) à Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

16.5 A documentação acima deverá ser apresentada na forma da lei vigente, podendo ser substituída pela Certidão emitida pelo Sistema de Cadastro de Fornecedor – SICAF, como documento comprobatório de regularidade fiscal.

16.6 Caso o faturamento apresente alguma incorreção, a nota fiscal será devolvida para a devida correção e o prazo de pagamento alterado sem quaisquer ônus para o Sesc/AM.

16.7 Em razão das obrigações acessórias decorrentes da Legislação vigente que regem os tributos e contribuições incidentes sobre os pagamentos das notas fiscais correspondentes ao objeto da licitação, o Sesc/AM também poderá fazer, caso haja incidência, as retenções devidas ao IR, INSS, PIS, COFINS e Contribuição Social.

16.8 Os pagamentos efetuados após decorrido o prazo estipulado serão corrigidos monetariamente pelos índices oficiais em vigor.

17. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

17.1 As partes, por si, seus gestores, empregados e prepostos, declaram que os dados pessoais pertinentes serão utilizados, única e exclusivamente para as finalidades contratuais, dando perfeito cumprimento às regras da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709 de 14/08/2018).

18. DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1 Todas as informações da presente licitação, tais como os esclarecimentos de dúvidas, erratas, adendos, julgamentos, recursos, resultados e outros estarão disponíveis da página eletrônica oficial da entidade www.sesc-am.com.br/licitacao.

18.1.1 A licitante deverá, obrigatoriamente, acompanhar as informações deferidas no item anterior no site, durante o processo licitatório até a adjudicação ao vencedor, eximindo-se o Sesc/AM da responsabilidade das alegações de desconhecimento de quaisquer informações sobre a presente licitação.

18.2 A participação nesta licitação implica na inteira aceitação de todos os termos deste Edital e seus anexos.

18.2.1 Será admitida a subcontratação parcial de atividades acessórias, desde que:

I – não envolva a gestão central do NOC nem as atividades críticas de monitoramento contínuo;

II – seja previamente autorizada pelo Sesc/AM;

III – não implique transferência de responsabilidade, permanecendo a contratada principal integralmente responsável pela execução do objeto, pelos níveis de serviço pactuados e pelos atos da subcontratada.

18.3 Não constituirão motivo de desclassificação simples omissões, irrelevantes para o entendimento das propostas ou que não causem prejuízo para a Administração, nem firam os direitos das demais licitantes.

18.4 A instituição se resguarda do direito de realizar visita técnica, caso julgue necessário, através do Técnico designado pelo Requisitante, nas instalações do licitante vencedor, devendo emitir parecer técnico por ocasião da visita.

18.4.1 Instalações consideradas inadequadas, na forma do subitem 18.4, poderá ocasionar a desclassificação do Licitante.

18.5 O Sesc/AM reserva-se o direito de revogar ou cancelar a presente licitação na forma prevista em lei, nos termos do art. 62 da Resolução Sesc Nº 1.593/2024, sem que caiba à(s) licitante(s) direito à indenização ou reclamação de qualquer espécie.

18.6 A Comissão Permanente de Licitação, observadas as disposições gerais pertinentes a qualquer fase do processo desta licitação, reserva-se o direito de solicitar aos licitantes esclarecimentos complementares necessários para uma perfeita apreciação e julgamento das propostas.

18.7 Na contagem dos prazos estabelecidos no presente edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-á dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário. Só se iniciam e vencem os prazos aqui referidos em dia de funcionamento do Sesc/AM.

18.8 A contratada e seus sucessores se responsabilizarão por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que, a qualquer título, venham causar à imagem do Sesc/AM e/ou terceiros, em decorrência da execução indevida do objeto da licitação.

18.9 Independentemente de declaração expressa, a apresentação dos documentos e da proposta implica a aceitação plena e total das condições e exigências deste instrumento convocatório e seus anexos, a veracidade e autenticidade das informações constantes nos documentos apresentados, e ainda, a inexistência de fato impeditivo a participação da empresa, o qual na incidência obriga o licitante a comunicar ao Sesc/AM, quando ocorrido durante o certame.

18.10 As empresas licitantes são responsáveis, em qualquer época, pela fidelidade e legitimidade das informações constantes dos documentos apresentados.

18.11 Os pagamentos efetuados, após decorrido o prazo estipulado, serão corrigidos monetariamente pelos índices oficiais em vigor.

18.12 A proposta, após sua abertura, vincula o licitante aos termos do presente edital e da Resolução SESC Nº 1.593/2024.

18.13 Os casos omissos neste edital e as dúvidas suscitadas serão resolvidos pela Comissão Permanente de Licitação.

18.14 São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:

ANEXO I – Termo de Referência

ANEXO II – Modelo de Proposta

ANEXO III – Minuta de Contrato

Manaus, 02 de Dezembro de 2025.

SEÇÃO DE COMPRAS
SESC/AM

ANEXO I
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 041/2025

TERMO DE REFERÊNCIA

1- OBJETO

1.1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA OPERAÇÃO DE NOC (NETWORK OPERATIONS CENTER), INCLUINDO MONITORAMENTO CONTÍNUO, GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE REDE E SUPORTE TÉCNICO NÍVEL 3 (N3) VOLTADO AO AMBIENTE MICROSOFT DO SESC AMAZONAS, COMPREENDENDO AÇÕES PREVENTIVAS, CORRETIVAS E DE CAPACITAÇÃO DA EQUIPE INTERNA, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, conforme especificações estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

1.2. A tabela a seguir define as quantidades e serviços necessários para o objeto:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	UNIDADE	PERÍODO
1	Monitoramento e gerenciamento contínuo da infraestrutura de rede (switches, roteadores servidores e firewalls)	1	SV	12 meses
2	Detecção e resolução de incidentes de rede, com emissão de relatórios de causa raiz e solução aplicada	1	SV	12 meses
3	Configuração e manutenção de dispositivos de rede, incluindo atualizações de firmware e conformidade de segurança	1	SV	12 meses
4	Gestão de capacidade da rede, com planejamento para expansão e otimização	1	SV	12 meses
5	Gestão de configuração de dispositivos, com registros atualizados e conformidade com as políticas internas de TI e de segurança da informação do Sesc Amazonas.	1	SV	12 meses
6	Atualização e manutenção de sistemas, incluindo aplicação de patches e manutenções preventivas	1	SV	12 meses
7	Administração de servidores físicos e virtuais em ambiente Microsoft Server, incluindo todos os Controladores de Domínio (AD)	1	SV	12 meses
8	Administração de serviços de rede (DNS, DHCP e Firewalls)	1	SV	12 meses

9	Implantação e monitoramento de DLP (Data Loss Prevention)	1	SV	12 meses
10	Gerenciamento de backups e segurança (rotinas, integridade, antivírus e monitoramento de ameaças)	1	SV	12 meses
11	Suporte Nível 3 (N3), incluindo sobreaviso com 2 deslocamentos presenciais mensais e acesso remoto ilimitado	1	SV	12 meses
12	Treinamento da equipe interna em gerenciamento de servidores, com material didático e certificação	1	SV	2 turmas
13	Relatórios mensais de desempenho, incidentes resolvidos, medidas preventivas, capacidade e configurações atualizadas	12	UND	12 meses

Tabela 1 – Quantitativo de itens do objeto

1.3. O objeto desta contratação limita-se exclusivamente à prestação de serviços especializados de operação de NOC (Network Operations Center), abrangendo monitoramento, gerenciamento, suporte técnico Nível 3 (N3), manutenção preventiva e corretiva e capacitação da equipe interna, não incluindo fornecimento de hardware, softwares ou licenciamento adicional, salvo quando expressamente previsto neste Termo de Referência, em observância ao princípio da objetividade e da economicidade disposto no Art. 2º, inciso I, da Resolução SESC nº 1.593/2024.

1.4. A contratação do objeto será realizada por meio de processo licitatório, na modalidade Pregão Eletrônico, observando os termos do Regulamento de Licitações e Contratos do SESC, aprovado pela Resolução SESC nº 1.593/2024, e demais normas aplicáveis.

1.5. O critério de julgamento adotado será o de **MENOR PREÇO GLOBAL**, conforme previsto no art. 9º, §3º da Resolução SESC nº 1.593/2024, em razão da natureza integrada e complementar dos serviços descritos neste Termo de Referência. A escolha do critério justifica-se pela necessidade de contratação conjunta das atividades de monitoramento, gerenciamento, suporte Nível 3, manutenção preventiva e corretiva, bem como da capacitação e emissão de relatórios, de modo a assegurar uniformidade na execução, compatibilidade técnica entre as soluções, maior eficiência administrativa e responsabilização única da contratada.

1.6. O contrato a ser firmado com a empresa vencedora terá **vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data da última assinatura eletrônica/digital**, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 10 (dez) anos, nos termos do art. 33 da Resolução SESC nº 1.593/2024.

1.7. A execução dos serviços é de natureza continuada, prestada de forma ininterrupta durante toda a vigência contratual, sem prazo máximo de conclusão, por se tratar de serviços essenciais e permanentes. **Para fins de início operacional, a CONTRATADA deverá promover a completa disponibilização da estrutura necessária (onboarding, integração de sistemas e procedimentos de monitoramento) no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos contados do recebimento da Ordem de Serviço**, sem prejuízo da prestação regular dos serviços a partir do início da vigência.

1.8. O recebimento definitivo dos serviços dependerá da verificação técnica e funcional pela área técnica do SESC Regional, com base nos critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

1.9. Eventuais dúvidas ou omissões deste Termo de Referência serão resolvidas com base na legislação vigente, especialmente a Resolução SESC nº 1.593/2024, bem como nos princípios da legalidade, economicidade, eficiência e interesse público.

2– JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO

2.1. O ambiente computacional do Sesc Amazonas é majoritariamente baseado em tecnologias Microsoft, que suportam serviços de missão crítica, como autenticação de usuários, gerenciamento de identidades, administração de servidores, políticas de rede, armazenamento de dados e continuidade operacional. A interrupção ou falha nesses sistemas pode comprometer diretamente a execução das atividades institucionais e a prestação de serviços à sociedade.

Para mitigar os riscos e assegurar níveis adequados de disponibilidade, desempenho e segurança, torna-se imperativa a contratação de serviços especializados de operação de NOC (Network Operations Center), abrangendo monitoramento 8x5, gerenciamento de rede, suporte técnico de Nível 3 (N3), administração de servidores e gestão de incidentes.

A presente contratação fundamenta-se no caráter contínuo e essencial dos serviços de suporte ao ambiente Microsoft do Sesc Amazonas, imprescindíveis à manutenção da disponibilidade, segurança e desempenho das atividades institucionais. A medida observa os princípios da eficiência, economicidade e continuidade previstos nos Arts. 2º e 4º, inciso XXXV, da Resolução SESC nº 1.593/2024, assegurando a mitigação de riscos operacionais e a preservação da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

3– ESCOPO DO PROJETO

3.1. AMBIENTE MICROSOFT

3.1.1. O parque tecnológico do Sesc Amazonas é composto, em sua vasta maioria (95%), por soluções e aplicações da plataforma Microsoft. Tal arquitetura de TI demanda um suporte técnico altamente especializado para garantir a estabilidade, segurança e desempenho dos serviços essenciais executados nos servidores Microsoft.

3.1.2. A infraestrutura de servidores inclui oito controladores de domínio (Active Directory), que constituem o núcleo da gestão de identidades e acessos da rede corporativa. Estes servidores são responsáveis pela autenticação de usuários, aplicação de políticas de grupo (GPO) para mapeamento de recursos e configurações de segurança, resolução de nomes (DNS), rotinas de backup, centralização de logs e gerenciamento de servidores de arquivos, entre outras funções críticas para a operação das unidades do Sesc Amazonas.

3.2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SERVIÇOS

3.2.1. O serviço a ser contratado, na modalidade de Centro de Operações de Rede (NOC), caracteriza-se como uma central de monitoramento e gerenciamento da infraestrutura de servidores e rede do Sesc Amazonas. Atuando como primeira linha de defesa contra interrupções e falhas, o NOC operará de forma preventiva e proativa para assegurar a estabilidade e a segurança do ambiente tecnológico.

3.2.2. O escopo do serviço abrange três frentes de atuação: preventiva, corretiva e de capacitação, com o objetivo de transferir conhecimento e treinar os colaboradores do Sesc Amazonas, garantindo a sustentabilidade da operação.

3.2.3. Os serviços deverão ser executados em conformidade com as boas práticas reconhecidas de gestão de tecnologia da informação, incluindo, mas não se limitando, a ITIL, COBIT e normas de segurança da informação como a ISO/IEC 27001, observando integralmente a legislação aplicável, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), bem como as políticas internas do Sesc Amazonas. A CONTRATADA será integralmente responsável pela conformidade regulatória, pela proteção dos dados tratados e pela adoção de medidas que assegurem a atualização tecnológica, a confiabilidade, a integridade e a mitigação de riscos institucionais durante toda a vigência contratual.

4- ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

4.1. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

4.1.1. Monitoramento e Gerenciamento de Rede:

- Supervisão contínua (8x5) da infraestrutura de rede, incluindo switches, roteadores, servidores e firewalls.
- Garantia de disponibilidade e desempenho dos componentes da rede.

4.1.2. Detecção e Resolução de Incidentes de Rede:

- Identificação de problemas como falhas de conectividade, congestionamento de tráfego e outros que impactem a operação.
- Resolução proativa e reativa de incidentes, com emissão de relatórios de causa raiz (RCA) e documentação da solução aplicada.

4.1.3. Configuração e Manutenção de Dispositivos de Rede:

- Configuração inicial e gerenciamento de mudanças em dispositivos de rede.
- Aplicação de atualizações de firmware e garantia de conformidade com as normas de segurança.

4.1.4. Gestão de Capacidade:

- Monitoramento e planejamento da capacidade da rede para identificar necessidades de expansão e otimização.

4.1.5. Gestão de Configuração:

- Manutenção de registros precisos das configurações dos dispositivos e verificação de conformidade com as políticas de segurança.

4.1.6. Atualização e Manutenção de Sistemas:

- Aplicação de atualizações de software, patches de segurança e manutenções preventivas nos servidores.

4.2. SUPORTE NÍVEL 3 (N3)

4.2.1. Administração de Servidores:

- Gerenciamento de servidores físicos e virtuais com sistemas operacionais Microsoft Server.

- Administração do Active Directory, incluindo políticas de grupo (GPO) e autenticação de usuários.

4.2.2. Serviços de Rede:

- Administração de DNS, DHCP e firewalls, com foco na configuração e monitoramento de regras e políticas.

4.2.3. Gerenciamento de Backups e Segurança:

- Gestão de rotinas de backup, garantindo a integridade e a recuperação de dados.
- Administração de sistemas de antivírus e monitoramento de ameaças.

4.2.4. Sobreaviso N3:

- Atendimento em regime de sobreaviso, baseado em criticidade e impacto definidos em catálogo de serviços.
- Inclusão de 2 (dois) deslocamentos presenciais mensais e acesso remoto ilimitado.

4.2.5. Treinamento da Equipe Interna:

- Capacitação da equipe interna em Gerenciamento de Firewall e Administração de Servidores, com instrutores certificados, material didático e certificação.

4.2.6. Relatórios:

- Emissão de relatórios mensais de desempenho, incidentes, medidas preventivas, capacidade e conformidade de configurações.

5- ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

5.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviço (SLA) estabelecidos a seguir, os quais visam assegurar a qualidade, a eficiência e a continuidade das operações de Tecnologia da Informação do Sesc Amazonas, em consonância com os princípios da eficiência e integridade previstos no Art. 2º, inciso I, da Resolução SESC nº 1.593/2024.

5.2. O descumprimento das métricas e indicadores de desempenho aqui definidos implicará na aplicação de penalidades, na forma de glosa (desconto) sobre o valor da fatura mensal, sem prejuízo de outras sanções contratuais e legais cabíveis conforme o Art. 40º. Adicionalmente, estes serviços são classificados como contínuos, conforme o Art. 4º, inciso XXXV, da mesma Resolução, reforçando a necessidade de manutenção

permanente e ininterrupta das atividades.

Paragrafo unico: As disposições previstas nos itens **5.1 e 5.2** têm como objetivo garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato (Art. 42), bem como reforçar a responsabilidade da contratada pela entrega dos resultados pactuados, conforme estabelecido nos Arts. 33 e 38 da Resolução SESC nº 1.593/2024. A adoção dos Níveis Mínimos de Serviço (SLA) também está alinhada aos princípios de transparência e controle mencionados no Art. 2º, inciso I, contribuindo para o alcance das finalidades institucionais do Sesc.

5.3. As penalidades e glosas detalhadas nesta seção referem-se **ESPECIFICAMENTE** ao descumprimento dos Níveis de Serviço (SLA). Contudo, a CONTRATADA estará sujeita a outras sanções e penalidades de caráter geral, conforme estabelecido em Minuta Contratual, aplicáveis a quaisquer outras infrações ou descumprimentos das obrigações contratuais que não se enquadrem diretamente nos parâmetros de SLA aqui definidos.

5.4. DEFINIÇÃO DE CRITICIDADE DOS INCIDENTES

5.4.1. Para fins de mensuração dos tempos de atendimento e solução, os incidentes serão classificados conforme as tabelas abaixo:

Criticidade	Descrição	Exemplos
Crítica	Interrupção total de serviços essenciais que afetam toda a organização ou uma unidade inteira. Inclui perda de conectividade geral, falha em servidores de autenticação ou indisponibilidade de sistemas críticos.	1- Queda do link principal de internet da Sede. 2- Falha geral no Active Directory impedindo o login dos usuários. 3- Servidor de arquivos principal inacessível.
Alta	Indisponibilidade parcial de serviços ou falhas que afetam um número significativo de usuários ou um departamento inteiro. Degradação severa de performance.	1- Lentidão extrema na rede de um departamento. 2- Falha em um dos servidores de domínio, sem impacto imediato na autenticação. 3- Serviço de impressão parado em uma unidade.

Média	Falhas que afetam um único usuário ou um pequeno grupo, com impacto limitado nas operações. Problemas que não impedem a execução das principais atividades.	1- Falha no acesso a uma pasta de rede por um usuário. 2- Problema de configuração em uma GPO específica. 3- Dificuldade de um usuário para acessar um recurso.
Baixa	Solicitações de serviço, dúvidas ou problemas de baixo impacto que não afetam a funcionalidade dos serviços.	1- Solicitação de criação de um novo usuário. 2- Esclarecimento de dúvidas sobre uma política de rede. 3- Pedido de verificação de logs.

Tabela 2 – Criticidade dos incidentes

Criticidade	Tempo de Início do Atendimento (SLA de Resposta)	Tempo para Apresentação de Solução (SLA de Solução)
Crítica	Até 30 minutos	Até 4 horas (solução definitiva ou de contorno)
Alta	Até 1 hora	Até 8 horas
Média	Até 4 horas úteis	Até 24 horas úteis
Baixa	Até 8 horas úteis	Até 48 horas úteis

Tabela 3 – Tempo de Atendimento e Solução dos incidentes

Onde:

- Tempo de Início do Atendimento:** Tempo máximo entre a abertura do chamado (por telefone, e-mail ou sistema de chamados) e a primeira atuação de um técnico da CONTRATADA para diagnóstico.
- Tempo para Apresentação de Solução:** Tempo máximo para o restabelecimento do serviço (solução definitiva) ou a implementação de uma solução de contorno que permita a retomada da operação.

5.5. DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

5.5.1. A CONTRATADA deverá garantir a seguinte disponibilidade para os serviços gerenciados:

- Serviços Críticos (Controladores de Domínio, Links de Internet,**

Firewalls): 99,5% de disponibilidade mensal.

b) **Demais Serviços Gerenciados:** 99,0% de disponibilidade mensal.

Parágrafo único: O cálculo da disponibilidade será realizado mensalmente pela CONTRATADA, considerando o total de horas do mês versus as horas de indisponibilidade não programada, e deverá ser apresentado ao Sesc Amazonas em relatório detalhado, acompanhado dos dados brutos de monitoramento que o embasaram. O Sesc Amazonas se reserva o direito de auditar e validar a metodologia e os dados utilizados no cálculo, podendo solicitar informações adicionais e realizar verificações independentes para assegurar a conformidade com o presente Acordo de Nível de Serviço.

5.6. PENALIDADES (GLOSA) POR INTERUPÇÃO/DEFEITO

5.6.1. Em caso de paralisação ou defeito no ambiente Microsoft, a CONTRATADA deverá conceder ao Sesc Amazonas crédito por interrupção, proporcional ao período de interrupção e ao valor mensal do serviço, nas situações cujas causas não sejam originadas pelo Sesc e ressalvadas as decorrentes de motivos de força maior. O Desconto será calculado considerando:

- Desconto = $I \times V / T_o$, Onde:
- Desconto = desconto em R\$ (Reais) a ser aplicado na fatura do mês;
- I = número total de minutos de falha ou interrupção do serviço contratado;
- V = valor mensal, em R\$ (Reais) do serviço contratado;
- T_o = período de operação do circuito (1 mês), em minutos, considerando os dias corridos do mês.

5.6.2. O somatório das glosas em um mês não poderá exceder 30% do valor total da fatura mensal. O desconto resultante da glosa será aplicado na fatura do mês subsequente ao mês de referência da ocorrência. **A reincidência no descumprimento dos SLAs por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) alternados, no período de 12 meses, poderá ensejar a rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA.**

6– CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

6.1. Para comprovação da aptidão para a execução do objeto desta licitação, serão

observados os seguintes critérios de habilitação técnica, visando assegurar a capacidade operacional e a expertise necessária para a execução das atividades:

6.2. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA OPERACIONAL

6.2.1. Para comprovação da qualificação técnica operacional, o licitante deverá apresentar:

- a) **Atestado(s) de Capacidade Técnica:** Deverá(ão) ser apresentado(s) atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução satisfatória de serviços pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação. O(s) atestado(s) deverá(ão) ser emitido(s) em papel timbrado da entidade ou empresa contratante, devidamente assinado(s) por representante legal ou cargo de confiança, e conter(ão) a razão social, CNPJ, endereço, telefone e e-mail da pessoa jurídica que o(s) expediu.
- b) **Experiência Comprovada em Gerenciamento de NOC e Suporte N3:** Comprovação de experiência prévia na prestação de serviços de gerenciamento de Network Operations Center (NOC) e suporte técnico de Nível 3 (N3), por meio de atestados ou declarações que demonstrem a capacidade do licitante em operar e manter ambientes de TI complexos.
- c) **Apresentação de Cases ou Referências:** O licitante deverá apresentar cases de sucesso ou, alternativamente, comprovação de experiência em serviços correlatos e compatíveis com o objeto da contratação, por meio de atestados de capacidade técnica, declarações ou documentos equivalentes, desde que guardem relação direta com a operação de NOC e suporte técnico em ambientes Microsoft.

6.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL

6.3.1. Para comprovação da qualificação técnica profissional da equipe, o licitante deverá apresentar:

- a) **Certificação Microsoft Partner:** Comprovação de que a empresa licitante possui o status de Microsoft Partner, considerando que os serviços contratados envolvem atuação direta, contínua e crítica sobre ambientes baseados em tecnologias Microsoft, sendo tal vínculo indispensável para assegurar acesso a suporte especializado do fabricante, atualização

contínua, boas práticas e aderência aos padrões oficiais da plataforma.

b) **Certificações Técnicas da Equipe:** A equipe técnica responsável pela execução dos serviços deverá possuir as seguintes certificações mínimas, válidas e reconhecidas no mercado:

- Certificação FCP (Fundamentos de Computação em Nuvem ou similar);
- Certificação Microsoft Certified (em áreas como administração de sistemas, redes ou segurança, compatíveis com o escopo dos serviços);
- Certificação MCT (Microsoft Certified Trainer), exigida exclusivamente para os profissionais responsáveis pelas atividades de capacitação da equipe interna, quando aplicável, não sendo estendida aos demais integrantes da equipe operacional.

Parágrafo único: A presente exigência de qualificação técnica profissional visa assegurar que o fornecedor a ser contratado demonstre não apenas a experiência prática consolidada, mas também o reconhecimento formal e as qualificações técnicas indispensáveis à excelência na prestação dos serviços. Tal exigência alinha-se aos princípios da eficiência, integridade e objetividade na aplicação dos recursos, conforme preconizado no Art. 2º, inciso I, da Resolução SESC nº 1.593/2024, visando à seleção da proposta mais vantajosa que garanta o alcance das finalidades institucionais do Sesc Amazonas e a continuidade de suas atividades essenciais, em conformidade com o Art. 4º, inciso XXXV, da mesma Resolução.

6.4. HABILITAÇÃO JURÍDICA, REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

6.4.1. As exigências relativas à habilitação jurídica e à regularidade fiscal e trabalhista do licitante serão as usuais e pertinentes à natureza do objeto, conforme detalhado no Instrumento Convocatório e seus anexos.

6.5. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

6.5.1. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estarão expressamente previstos Instrumento Convocatório e seus Anexos, visando comprovar a solidez financeira e a capacidade de cumprimento das obrigações contratuais.

7- ACEITABILIDADE DO OBJETO

7.1. O recebimento e a aceitabilidade dos serviços executados pela CONTRATADA

serão pautados pela conformidade com as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência, com a proposta vencedora e com os Acordos de Nível de Serviço (SLA) definidos na Seção 5. A fiscalização e o acompanhamento serão realizados por equipe designada pelo Sesc Amazonas, composta por fiscal técnico titular e suplente, conforme as seguintes diretrizes, adaptadas à natureza de serviço continuado com fase de implantação:

7.2. FASE DE IMPLANTAÇÃO E RECEBIMENTO PROVISÓRIO

7.2.1. A CONTRATADA terá um prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço, para realizar a completa disponibilização da estrutura necessária à prestação dos serviços. Este período compreende as atividades de onboarding, integração de sistemas, parametrização de ferramentas de monitoramento, configuração de relatórios, adequação de procedimentos e demais ações preparatórias que antecedem a plena operação dos serviços. Durante esta fase, a CONTRATADA deverá apresentar ao Sesc Amazonas, em até 5 (cinco) dias úteis após o início da vigência contratual, um Plano de Implantação Detalhado, contendo, no mínimo:

- a) Cronograma físico-financeiro das atividades de implantação, com marcos e prazos para cada etapa;
- b) Metodologia a ser empregada para a configuração e integração dos sistemas e ferramentas;
- c) Relação dos recursos humanos e tecnológicos a serem alocados na fase de implantação;
- d) Estratégia de comunicação e treinamento inicial para a equipe do Sesc Amazonas, se aplicável.

7.2.2. Ao término do período de 60 (sessenta) dias, o Sesc Amazonas, por meio de seu fiscal técnico, realizará a verificação da conclusão das atividades de implantação conforme o Plano de Implantação Detalhado aprovado. O Recebimento Provisório da Implantação será formalizado por meio de documento próprio, atestando que a CONTRATADA está apta a iniciar a prestação dos serviços de forma plena e contínua, conforme as especificações deste TR e do SLA. Eventuais pendências ou não conformidades identificadas deverão ser corrigidas pela CONTRATADA em prazo a ser estipulado pelo fiscal, sem prejuízo do início da contagem do prazo de prestação dos

serviços contínuos e da aplicação das penalidades cabíveis, caso o atraso na implantação impacte a prestação dos serviços.

7.3. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO CONTÍNUO

7.3.1. Após o Recebimento Provisório da Implantação, o Sesc Amazonas, por meio de seus profissionais fiscais técnicos designados, realizará o acompanhamento contínuo e minucioso de todos os serviços prestados. Este acompanhamento terá como objetivo verificar a efetividade, a qualidade e a aderência aos termos contratuais e aos indicadores de desempenho estabelecidos no SLA (Seção 5). Incluirá a análise dos relatórios mensais apresentados pela CONTRATADA e a verificação dos dados brutos de monitoramento, conforme previsto na Seção 5.

7.4. RECEBIMENTO DEFINITIVO MENSAL E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

7.4.1. Para efeito de recebimento definitivo mensal, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no Acordo de Nível de Serviço (SLA). Esta avaliação poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, em decorrência da aplicação de glosas e penalidades conforme Seção 5.5. e 5.6. do presente Termo de Referência, registrando-se o resultado em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato. O recebimento definitivo mensal também ficará sujeito à conclusão de todos os testes necessários para efeito de entrega, quando cabível, e à análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela CONTRATADA.

7.4.2. Caso sejam identificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento mensal, o fiscal do contrato deverá indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, na proposta da CONTRATADA ou nos Acordos de Nível de Serviço (SLA).

7.4.3. Em caso de rejeição, o fiscal do contrato deverá notificar a CONTRATADA, por escrito, indicando as irregularidades e as cláusulas contratuais pertinentes, e estabelecendo um prazo para as respectivas correções, refazimentos ou substituições, às expensas da CONTRATADA. **A não correção das não conformidades no prazo estipulado, ou a reincidência, poderá ensejar a aplicação das penalidades**

previstas na Seção 5 e demais sanções contratuais e legais cabíveis, incluindo a rescisão contratual.

8– CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

8.1. A CONTRATADA deverá prover suporte técnico capacitado para atender às necessidades do Sesc referentes aos serviços contratados.

8.2. A CONTRATADA deverá garantir a continuidade e a qualidade do serviço contratado, concedendo ao Sesc créditos proporcionais ao período de interrupção ou falha do serviço, nas situações cujas causas não sejam originadas pelo Sesc e ressalvadas as decorrentes de força maior, conforme previsto na Seção 7.

8.3. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente nota fiscal de serviço e certidões negativas, enviando-as ao endereço indicado pelo Sesc até o dia 20 de cada mês.

8.4. Após a abertura de chamado de suporte, a equipe técnica da CONTRATADA deverá realizar testes para identificação do problema. Caso não haja solução remota, deverá encaminhar atendimento presencial, enviando técnico especializado ao local do defeito para solução do problema.

8.5. Caso a interrupção ocorra por falha de equipamentos ou software, a logística de manutenção ou substituição ficará a cargo da CONTRATADA, devendo o restabelecimento respeitar os prazos estipulados na Seção 5 e na Seção 7.

8.6. Em caso de necessidade de interrupção planejada, a CONTRATADA deverá comunicar ao Sesc com antecedência mínima de 5 (cinco) dias. Não serão computadas no cálculo de disponibilidade mensal até 4 (quatro) interrupções anuais, para manutenção preventiva ou preditiva, desde que agendadas em comum acordo, preferencialmente em finais de semana ou período autorizado pelo Sesc.

8.7. O Sesc não aceitará a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para terceiros, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros, nos níveis de SLA estabelecidos na Seção 5.

8.8. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários.

8.9. Não são aplicáveis critérios de sustentabilidade a este objeto.

8.10. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da

CONTRATADA e a CONTRATANTE, sendo vedada qualquer relação que caracterize pessoalidade ou subordinação direta.

9- OBRIGAÇÕES DAS PARTES

9.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

9.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

9.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão especialmente designados, 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;

9.1.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

9.1.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas;

9.1.5. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

- I. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- II. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;
- III. Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio Sesc, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

9.1.6. Fornecer à CONTRATADA, por escrito e em tempo hábil, todas as informações, credenciais e acessos necessários à execução adequada dos serviços, observadas as normas internas de segurança da informação.

9.1.7. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

9.1.8. Acompanhar e fiscalizar a execução contratual, em conformidade com o disposto neste Termo de Referência, verificando o cumprimento dos indicadores de SLA e a conformidade técnica dos serviços prestados.

9.1.9. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento do objeto desta licitação, pela CONTRATADA, das normas de segurança e saúde no trabalho, bem como condições de infraestrutura, energia e conectividade necessárias quando a execução dos serviços demandar presença física.

9.1.10. Comunicar tempestivamente à CONTRATADA a ocorrência de incidentes, falhas ou irregularidades identificadas no ambiente tecnológico, de modo a permitir pronta atuação corretiva.

9.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.2.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

9.2.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.2.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao Sesc Amazonas, devendo ressarcir imediatamente em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.2.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

9.2.5. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias

e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

9.2.6. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.2.7. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.2.8. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.2.9. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

9.2.10. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

9.2.11. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações do Sesc, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.2.12. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

9.2.13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.2.14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

9.2.15. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.2.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

9.2.17. Cumprir rigorosamente os níveis de serviço (SLA), incluindo tempos de resposta, prazos de solução e índices de disponibilidade estabelecidos neste Termo de Referência, sob pena de glosas e sanções contratuais.

9.2.18. Apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis após o início da vigência contratual, o Plano de Implantação Detalhado, contendo cronograma físico-financeiro, metodologia, equipe alocada e plano de comunicação, bem como executar as etapas nele previstas.

9.2.19. Emitir e entregar relatórios mensais contendo indicadores de SLA, incidentes resolvidos, medidas preventivas, desempenho, capacidade e conformidade de configurações, acompanhados dos dados brutos de monitoramento que os embasaram.

9.2.20. Realizar os treinamentos previstos neste Termo de Referência, assegurando que sejam ministrados por instrutores certificados, com disponibilização de material didático e emissão de certificação aos participantes.

9.2.21. Garantir a confidencialidade e a segurança de todas as informações tratadas durante a execução do contrato, observando integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e as políticas internas do Sesc Amazonas.

9.2.22. Manter a disponibilidade mínima de 99,5% para os serviços críticos e 99,0% para os demais serviços gerenciados, conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

9.2.23. Comunicar previamente ao Sesc Amazonas, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, a necessidade de interrupções programadas para manutenção preventiva ou preditiva, observando os limites e condições previstos neste Termo de Referência.

9.2.24. Executar diretamente os serviços contratados, vedada a subcontratação total ou parcial das obrigações assumidas, salvo autorização expressa e formal do Sesc Amazonas.

9.2.25. Gerir integralmente seus empregados, arcando com todas as responsabilidades trabalhistas, previdenciárias, tributárias e sociais, vedando-se

qualquer relação de pessoalidade ou subordinação direta entre seus empregados e o Sesc Amazonas.

10 - DA SUBCONTRATAÇÃO

10.1. Será admitida a subcontratação parcial de atividades acessórias, desde que:

I – não envolva a gestão central do NOC nem as atividades críticas de monitoramento contínuo;

II – seja previamente autorizada pelo Sesc/AM;

III – não implique transferência de responsabilidade, permanecendo a contratada principal integralmente responsável pela execução do objeto, pelos níveis de serviço pactuados e pelos atos da subcontratada.

11 - CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

11.1. O acompanhamento da execução do contrato será realizado por fiscais designados por portaria da Diretoria Regional do Sesc Amazonas, sendo um titular e um suplente, responsáveis pela verificação do cumprimento das obrigações contratuais.

11.2. Compete ao fiscal do contrato:

- I. Dominar o conteúdo do contrato e deste Termo de Referência, verificando se a execução dos serviços atende integralmente às condições pactuadas, inclusive prazos, níveis de serviço (SLA), qualidade e obrigações acessórias;
- II. Analisar os relatórios periódicos emitidos pela Contratada, confrontando-os com os dados brutos de monitoramento e demais evidências, a fim de atestar a conformidade dos serviços;
- III. Registrar as ocorrências relevantes em relatório próprio, inclusive não conformidades, glosas, pendências e medidas corretivas aplicadas, mantendo histórico atualizado do contrato;
- IV. Homologar os pagamentos por meio de atesto circunstanciado, condicionando-os ao cumprimento das obrigações contratuais;
- V. Emitir pareceres sobre renovação, rescisão, aplicação de penalidades ou alterações contratuais, fundamentando-se no histórico de fiscalização;
- VI. Comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada ao verificar que houve

subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço.

VII. Manter confidencialidade sobre todas as informações acessadas em razão da fiscalização do contrato.

11.3. Em hipótese alguma será admitido que a própria Contratada materialize, homologue ou valide a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços, atribuição exclusiva do fiscal do contrato.

11.4. Todas as comunicações relativas à execução do contrato deverão ser formalizadas por escrito, em ofícios, notificações, e-mails institucionais ou registros em sistema.

11.5. A atuação do fiscal não exime a Contratada de suas responsabilidades legais, técnicas, trabalhistas e administrativas, nem transfere ao Sesc Amazonas quaisquer ônus decorrentes de falhas ou omissões da Contratada.

11.6. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatada

11.7. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

12 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

12.1. As penalidades serão estabelecidas e dosadas no instrumento convocatório, notadamente nas cláusulas contratuais, sendo que o inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao CONTRATANTE o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no instrumento convocatório ou no contrato.

12.2. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa do Sesc à continuidade do contrato.

12.3. As penalidades aplicáveis à CONTRATADA incluem, mas não se limitam a:

12.3.1. **Advertência:** Em caso de inadimplemento total ou parcial das obrigações contratadas.

12.3.2. **Multa por Atraso:** Aplicável em caso de atraso na entrega ou indisponibilidade dos serviços, conforme tabela a ser especificada no contrato.

12.3.3. **Multa por Inadimplemento:** Até 10% do valor total do contrato, conforme detalhado no contrato.

12.3.4. **Rescisão Unilateral:** Em caso de descumprimento grave das obrigações.

12.3.5. **Impedimento de Licitar:** Por até 3 anos, conforme regulamentação interna da CONTRATANTE.

12.3.6. **Aplicação Cumulativa:** As penalidades são independentes e podem ser aplicadas cumulativamente.

12.3.7. **Desconto de Multas:** Serão descontadas dos pagamentos devidos à CONTRATADA.

12.3.8. **Cobrança Judicial:** As multas não pagas poderão ser cobradas judicialmente.

12.3.9. **Exceções:** Multas não serão aplicadas em casos de força maior ou caso fortuito devidamente justificados.

12.3.10. **Perdas e Danos:** A CONTRATANTE poderá exigir perdas e danos conforme o Código Civil.

12.3.11. **Responsabilidade por Danos:** A CONTRATADA responderá por eventuais danos causados pelos serviços prestados

13 - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo mensal do serviço, conforme este Termo de Referência.

13.2. O pagamento estará condicionado ao atesto da fiscalização técnica, que verificará o cumprimento integral do objeto conforme os critérios de qualidade, quantidade e conformidade estabelecidos neste Termo de Referência.

13.3. Quando houver glosa parcial dos serviços, a CONTRATANTE comunicará a

CONTRATADA para emissão da Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado.

13.4. O pagamento será realizado pela CONTRATANTE no prazo máximo de **15 (quinze) dias úteis**, contados a partir do ateste da Nota Fiscal.

13.5. Além das condições acima, aplicam-se integralmente as disposições previstas no Edital e na minuta contratual, incluindo:

13.6. Apresentação da Nota Fiscal em formato **PDF e XML**, contendo códigos fiscais, quantidades, valores unitários e totais, bem como dados bancários vinculados ao CNPJ/CPF da CONTRATADA;

- a) Comprovação de regularidade fiscal (INSS, FGTS, CNDT e demais certidões exigidas), podendo ser substituída por certidão emitida pelo SICAF;
- b) Retenções legais de tributos e contribuições, quando aplicáveis;
- c) Correção monetária por atraso nos pagamentos, conforme índices oficiais vigentes;
- d) Demais obrigações acessórias previstas na legislação tributária.

14 DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. O presente Termo de Referência constitui documento orientador para a elaboração do edital, análise das propostas, contratação e fiscalização da execução contratual, devendo ser observado integralmente pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE.

14.2. Os casos omissos neste Termo de Referência serão resolvidos com base na Resolução SESC nº 1.593/2024, demais normas internas vigentes e nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, economicidade, eficiência e interesse público.

14.3. Em caso de divergência entre os documentos que compõem o processo de contratação, prevalecerá a seguinte ordem de prioridade: (i) o contrato, (ii) o edital, (iii) este Termo de Referência, (iv) a proposta da empresa vencedora.

14.4. As obrigações contratuais assumidas pelas partes terão início a partir da assinatura do contrato, sendo a execução vinculada à emissão da Ordem de Fornecimento pela CONTRATANTE, nos prazos e condições estabelecidos majoritariamente em contrato e respeitando o disposto em Edital, Termo de Referência e demais anexos deste processo.

14.5. Fica eleito o foro da sede do SESC Regional responsável pela contratação, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir eventuais controvérsias de natureza contratual, sem prejuízo da atuação dos órgãos de controle e fiscalização competentes.

ALDENIR BARROS FREIRE
Coordenador da Seção de Tecnologia da Informação e
Telecomunicações SESC/AM

ANEXO II
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 041/2025
MODELO DE PROPOSTA DE COMERCIAL
(papel timbrado da firma)

Ao
Serviço Social do Comércio – SESC/AM
Seção de Compras e Contratos

RAZÃO SOCIAL:

CNPJ:

TEL:

ENDEREÇO:

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA OPERAÇÃO DE NOC (NETWORK OPERATIONS CENTER), INCLUINDO MONITORAMENTO CONTÍNUO, GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE REDE E SUPORTE TÉCNICO NÍVEL 3 (N3) VOLTADO AO AMBIENTE MICROSOFT DO SESC AMAZONAS, COMPREENDENDO AÇÕES PREVENTIVAS, CORRETIVAS E DE CAPACITAÇÃO DA EQUIPE INTERNA, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES.

1. DECLARAÇÃO DE PROPOSTA

Pelo presente instrumento, propomos o fornecimento dos bens e serviços, em estrita conformidade com o Termo de Referência, Edital e seus anexos, ofertando os valores conforme tabela a seguir:

2. TABELA DE PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	UNIDADE	PERÍODO	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Monitoramento e gerenciamento contínuo da infraestrutura de rede (switches, roteadores, servidores e firewalls)	1	SV	12 meses		
2	Deteção e resolução de incidentes de rede, com emissão de relatórios de causa raiz e solução aplicada	1	SV	12 meses		
3	Configuração e manutenção de dispositivos de rede, incluindo atualizações de firmware e conformidade de segurança	1	SV	12 meses		

4	Gestão de capacidade da rede, com planejamento para expansão e otimização	1	SV	12 meses		
5	Gestão de configuração de dispositivos, com registros atualizados e conformidade com as políticas internas de TI e de segurança da informação do Sesc Amazonas.	1	SV	12 meses		
6	Atualização e manutenção de sistemas, incluindo aplicação de patches e manutenções preventivas	1	SV	12 meses		
7	Administração de servidores físicos e virtuais em ambiente Microsoft Server, incluindo Active Directory e GPO	1	SV	12 meses		
8	Administração de serviços de rede (DNS, DHCP e Firewalls)	1	SV	12 meses		
9	Gerenciamento de backups e segurança (rotinas, integridade, antivírus e monitoramento de ameaças)	1	SV	12 meses		
10	Suporte Nível 3 (N3), incluindo sobreaviso com 2 deslocamentos presenciais mensais e acesso remoto ilimitado	1	SV	12 meses		
11	Treinamento da equipe interna em gerenciamento de firewall e administração de servidores, com material didático e certificação	1	SV	2 turmas		
12	Relatórios mensais de desempenho, incidentes resolvidos, medidas preventivas, capacidade e configurações atualizadas	12	UND	12 meses		
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA						

3. PRAZOS E CONDIÇÕES

Prazo de entrega e execução: Conforme prazos estabelecidos em Termo de Referência (Seção 7);

Garantia: ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) – Conforme os Níveis Mínimos estabelecidos em Termo de Referência.

Validade da Proposta: 90 Dias

Forma de pagamento: O pagamento, será realizado pela CONTRATANTE no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir do ateste da Nota Fiscal.

As demais condições de pagamento estão disponíveis na Seção 13 do Termo de Referência.

3. DADOS BANCÁRIOS

Nome do banco/Nome da agência/N.º da agência/N.º da conta corrente

4. DECLARAMOS QUE ESTAMOS DE ACORDO COM OS SEGUINTE ITENS:

- 1) No preço acima estão inclusos todos os impostos, seguros, frete, taxas e quaisquer outras despesas relacionadas ao objeto.
- 2) A proposta apresentada contempla todas as exigências formais, especificações e condições constantes no Termo de Referência.
- 3) Esta proposta tem validade de, no mínimo, **90 (noventa) dias**.
- 4) Que nos responsabilizamos pela veracidade das informações e documentos apresentados, cientes das penalidades legais.
- 5) O abaixo assinado declara estar ciente de que não lhe caberá direito de exigir nenhuma multa ou indenização financeira, caso o Sesc-Am decida não o contratar.

Cidade/UF, XX de XXXXXXXX de 2025.

Carimbo (ou nome legível) e assinatura do Representante legal

ANEXO III

MINUTA DE CONTRATO Nº XX/2025

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 041/2025

O SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC, Departamento Regional do Amazonas, instituição de Direito Privado, criado pelo Decreto Lei nº 9.853 de 13/09/1946, com sede no Município de Manaus, Estado do Amazonas, situado na Rua Henrique Martins, nº 427, Bairro: Centro, CEP: 69.010-010, inscrito sob o CNPJ/MF nº 03.965.963/0001-18, mantido e administrado pelo empresário do comércio, neste ato representado pela XXXX, nos termos da Resolução nº 0322/2023, Sr.^a **XXXXX**, XXX, XXXXX, XXX, portadora do CPF/MF nº XXXXX e da Carteira de Identidade nº XXXX XXX/XXX, residente e domiciliada nesta cidade, doravante denominada “**CONTRATANTE**”, e a empresa **XXXXXX**, situada na Rua XXXXX, nº XX, bairro XXXX, CEP: XXXXXX, inscrita sob o CNPJ nº XXXXX e neste ato representada pelo Sr. **XXXXXX**, XXXX, XXX, XXXXX, XXXX, portador da Carteira de Identidade XXXXXX XX/XX e CPF/MF nº XXXXX, residente e domiciliado na XXXXX, nº XXXX, bairro XXXX, XXX/XXX CEP: 03.033-000, doravante denominado “**CONTRATADA**” neste ato resolvem celebrar o presente instrumento, que será regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do SESC, **Resolução SESC nº 1.593/2024**, de 02/05/2024, aprovada pelo Conselho Nacional do Serviço do Comércio, e pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem como objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA OPERAÇÃO DE NOC (NETWORK OPERATIONS CENTER), INCLUINDO MONITORAMENTO CONTÍNUO, GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE REDE E SUPORTE TÉCNICO NÍVEL 3 (N3) VOLTADO AO AMBIENTE MICROSOFT DO SESC AMAZONAS, COMPREENDENDO AÇÕES PREVENTIVAS, CORRETIVAS E DE CAPACITAÇÃO DA EQUIPE INTERNA, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES**, em conformidade com o discriminado no **ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA** de acordo com as termos, especificações e condições estabelecidas no termo de referência e demais anexos do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 041/2025** e proposta apresentada.

1.2 A **CONTRATADA** deverá manter durante a vigência deste Contrato as condições de habilitação apresentadas à **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 041/2025**, em especial a regularidade fiscal.

1.3 A **CONTRATADA** não poderá alegar desconhecimento, no todo ou em parte, das regras estabelecidas no Aviso e Termo de Referência da **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 041/2025**, sob pena de sofrer as sanções legais.

1.4. A tabela a seguir define as quantidades e serviços necessarias para o objeto:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	UNIDADE	PERÍODO
1	Monitoramento e gerenciamento contínuo da infraestrutura de rede (switches, roteadores servidores e firewalls)	1	SV	12 meses
2	Detecção e resolução de incidentes de rede, com emissão de relatórios de causa raiz e solução aplicada	1	SV	12 meses
3	Configuração e manutenção de dispositivos de rede, incluindo atualizações de firmware e conformidade de segurança	1	SV	12 meses
4	Gestão de capacidade da rede, com planejamento para expansão e otimização	1	SV	12 meses
5	Gestão de configuração de dispositivos, com registros atualizados e conformidade com as políticas internas de TI e de segurança da informação do Sesc Amazonas.	1	SV	12 meses
6	Atualização e manutenção de sistemas, incluindo aplicação de patches e manutenções preventivas	1	SV	12 meses
7	Administração de servidores físicos e virtuais em ambiente Microsoft Server, incluindo todos os Controladores de Dominio (AD)	1	SV	12 meses
8	Administração de serviços de rede (DNS, DHCP e Firewalls)	1	SV	12 meses
9	Implantação e monitoramento de DLP (Data Loss Prevention)	1	SV	12 meses
10	Gerenciamento de backups e segurança (rotinas, integridade, antivírus e monitoramento de ameaças)	1	SV	12 meses
11	Suporte Nível 3 (N3), incluindo sobreaviso com 2 deslocamentos presenciais mensais e acesso remoto ilimitado	1	SV	12 meses

12	Treinamento da equipe interna em gerenciamento de servidores, com material didático e certificação	1	SV	2 turmas
13	Relatórios mensais de desempenho, incidentes resolvidos, medidas preventivas, capacidade e configurações atualizadas	12	UND	12 meses

Tabela 1 – Quantitativo de itens do objeto

1.5. O objeto desta contratação limita-se exclusivamente à prestação de serviços especializados de operação de NOC (Network Operations Center), abrangendo monitoramento, gerenciamento, suporte técnico Nível 3 (N3), manutenção preventiva e corretiva e capacitação da equipe interna, não incluindo fornecimento de hardware, softwares ou licenciamento adicional, salvo quando expressamente previsto no Termo de Referência, em observância ao princípio da objetividade e da economicidade disposto no Art. 2º, inciso I, da Resolução SESC nº 1.593/2024.

CLÁUSULA SEGUNDA – PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

2.1. O valor total do contrato é de R\$ XXXXXXXX (XXXXXX).

2.2. O pagamento estará condicionado ao atesto da fiscalização técnica, que verificará o cumprimento integral do objeto conforme os critérios de qualidade, quantidade e conformidade estabelecidos no Termo de Referência.

2.3. As Notas Fiscais só poderão ser emitidas **entre os dias 1 e 20 de cada mês**. Notas fiscais emitidas a partir do dia 21 de cada mês deverão ser canceladas, e os custos referentes ao cancelamento das notas serão de única e exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**.

2.4. Quando houver glosa parcial dos serviços, a **CONTRATANTE** deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

2.5. O pagamento referente ao objeto será efetuado diretamente na conta bancária vinculada ao CNPJ/CPF do(a) **CONTRATADO(A)**, no prazo de até **15 (quinze) dias úteis**, contados a partir do ateste do recebimento e aceite da Nota Fiscal (em formato PDF e XML), devidamente conferida e aprovada pelo requisitante ou por empregado designado para tal fim.

2.6. A Nota Fiscal deverá conter, de forma correta e completa, as seguintes informações:

- a) Códigos fiscais, quantidades fornecidas, valores unitários e totais;

- b) Dados bancários (nome e número do banco, número da agência e da conta corrente) vinculados ao CNPJ/CPF do(a) contratado(a), para efeito de depósito;
- c) Comprovação de recebimento pelo Sesc/AM;
- d) No campo “Dados Adicionais”, a legislação aplicável ou a decisão judicial/liminar, nos casos de isenções, suspensões ou incentivos fiscais.

2.7. A(s) Nota(s) Fiscal(is) deverá(ão) ser apresentada(s) ao **CONTRATANTE** em 02 (duas) vias, referentes à prestação do serviço ou fornecimento, observando o disposto nesta cláusula.

2.8. É expressamente vedado à **CONTRATADA** emitir boletos bancários ou realizar negociação de títulos de crédito com instituições financeiras com base nos créditos decorrentes deste contrato, devendo o pagamento ocorrer exclusivamente por depósito em conta bancária indicada na Nota Fiscal.

2.9. Deverão ainda acompanhar cada faturamento, os documentos de regularidade fiscal, quais sejam:

2.9.1. Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa, expedida pela Receita Federal do Brasil (RFB) ou pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN);

2.9.2. Certificado de Regularidade Fiscal – CRF, perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;

2.9.3. Certidão Negativa de Tributos Estaduais ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, expedida pela Fazenda Estadual, da sede ou domicílio, bem como da filial quando esta for a licitante, ou ainda, Certidão de não contribuinte;

2.9.4. Certidão Negativa de Tributos Municipais ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, expedida pela Fazenda Municipal, da sede ou domicílio, bem como da filial quando esta for a licitante, ou ainda, Certidão de não contribuinte;

2.9.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), da sede ou do domicílio, bem como da filial quando esta for a licitante.

2.10. Havendo erro na fatura, ausência de quaisquer documentos exigidos para compor o faturamento, recusa de aceitação de serviços pelo **CONTRATANTE**, ou obrigações da **CONTRATADA** para com terceiros, inclusive obrigações sociais ou trabalhistas, que possam prejudicar de alguma forma o **CONTRATANTE**, o faturamento será devolvido e o prazo de pagamento alterado sem quaisquer ônus para o **CONTRATANTE**.

2.11. A **CONTRATADA** deverá manter a condição de regularidade fiscal durante toda a vigência do contrato, sendo a ausência de comprovação de tal regularidade considerada motivo suficiente para a rescisão unilateral do contrato pela **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA ESPECIFICAÇÃO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. O serviço a ser contratado, na modalidade de Centro de Operações de Rede (NOC), caracteriza-se como uma central de monitoramento e gerenciamento da infraestrutura de servidores e rede do Sesc Amazonas. Atuando como primeira linha de defesa contra interrupções e falhas, o NOC operará de forma preventiva e proativa para assegurar a estabilidade e a segurança do ambiente tecnológico.

3.2. O escopo do serviço abrange três frentes de atuação: preventiva, corretiva e de capacitação, com o objetivo de transferir conhecimento e treinar os colaboradores do Sesc Amazonas, garantindo a sustentabilidade da operação.

3.3. Os serviços deverão ser executados em conformidade com as boas práticas reconhecidas de gestão de tecnologia da informação, incluindo, mas não se limitando, a ITIL, COBIT e normas de segurança da informação como a ISO/IEC 27001, observando integralmente a legislação aplicável, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), bem como as políticas internas do Sesc Amazonas. A **CONTRATADA** será integralmente responsável pela conformidade regulatória, pela proteção dos dados tratados e pela adoção de medidas que assegurem a atualização tecnológica, a confiabilidade, a integridade e a mitigação de riscos institucionais durante toda a vigência contratual.

3.4. A especificação do objeto e o detalhamento dos serviços estão devidamente descritos no item 4 do **ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA**.

CLÁUSULA QUARTA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

4.1. A **CONTRATADA** deverá prover suporte técnico capacitado para atender às necessidades do Sesc referentes aos serviços contratados.

4.2. A **CONTRATADA** deverá garantir a continuidade e a qualidade do serviço contratado, concedendo ao Sesc créditos proporcionais ao período de interrupção ou falha do serviço, nas situações cujas causas não sejam originadas pelo Sesc e ressalvadas as decorrentes de força maior, conforme previsto na Seção 7 do **ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA**.

4.3. Após a abertura de chamado de suporte, a equipe técnica da **CONTRATADA** deverá realizar testes para identificação do problema. Caso não haja solução remota, deverá

encaminhar atendimento presencial, enviando técnico especializado ao local do defeito para solução do problema.

4.4. Caso a interrupção ocorra por falha de equipamentos ou software, a logística de manutenção ou substituição ficará a cargo da **CONTRATADA**, devendo o restabelecimento respeitar os prazos estipulados na Seção 5 e na Seção 7 **ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA**.

4.5. Em caso de necessidade de interrupção planejada, a **CONTRATADA** deverá comunicar ao **CONTRATANTE** com antecedência mínima de 5 (cinco) dias. Não serão computadas no cálculo de disponibilidade mensal até 4 (quatro) interrupções anuais, para manutenção preventiva ou preditiva, desde que agendadas em comum acordo, preferencialmente em finais de semana ou período autorizado pelo **CONTRATANTE**.

4.6. O **CONTRATANTE** não aceitará a transferência de responsabilidade da **CONTRATADA** para terceiros, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros, nos níveis de SLA estabelecidos na Seção 5 **ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA**.

4.7. Para a perfeita execução dos serviços, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários.

CLÁUSULA QUINTA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

5.1. A **CONTRATADA** deverá prestar os serviços em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviço (SLA) estabelecidos a seguir, os quais visam assegurar a qualidade, a eficiência e a continuidade das operações de Tecnologia da Informação do Sesc Amazonas, em consonância com os princípios da eficiência e integridade previstos no Art. 2º, inciso I, da Resolução SESC nº 1.593/2024.

5.2. O descumprimento das métricas e indicadores de desempenho aqui definidos implicará na aplicação de penalidades, na forma de glosa (desconto) sobre o valor da fatura mensal, sem prejuízo de outras sanções contratuais e legais cabíveis conforme o Art. 40º. Adicionalmente, estes serviços são classificados como contínuos, conforme o Art. 4º, inciso XXXV, da mesma Resolução, reforçando a necessidade de manutenção permanente e ininterrupta das atividades.

5.3. Ressalta-se que tais medidas visam garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato (Art. 42), bem como a responsabilidade da contratada pela entrega dos resultados pactuados, conforme previsto no Art. 33 e Art. 38. A adoção de SLA também está em consonância com os princípios de transparência e controle mencionados no Art. 2º, inciso I, e contribui para o alcance das finalidades institucionais do Sesc.

5.4. As penalidades e glosas detalhadas nesta seção referem-se **ESPECIFICAMENTE** ao descumprimento dos Níveis de Serviço (SLA). Contudo, a **CONTRATADA** estará sujeita a outras sanções e penalidades de caráter geral, conforme estabelecido em Minuta Contratual, aplicáveis a quaisquer outras infrações ou descumprimentos das obrigações contratuais que não se enquadrem diretamente nos parâmetros de SLA aqui definidos.

5.5. DEFINIÇÃO DE CRITICIDADE DOS INCIDENTES

5.5.1. Para fins de mensuração dos tempos de atendimento e solução, os incidentes serão classificados conforme as tabelas abaixo:

Criticidade	Descrição	Exemplos
Crítica	Interrupção total de serviços essenciais que afetam toda a organização ou uma unidade inteira. Inclui perda de conectividade geral, falha em servidores de autenticação ou indisponibilidade de sistemas críticos.	1- Queda do link principal de internet da Sede. 2- Falha geral no Active Directory impedindo o login dos usuários. 3- Servidor de arquivos principal inacessível.
Alta	Indisponibilidade parcial de serviços ou falhas que afetam um número significativo de usuários ou um departamento inteiro. Degradação severa de performance.	1- Lentidão extrema na rede de um departamento. 2- Falha em um dos servidores de domínio, sem impacto imediato na autenticação. 3- Serviço de impressão parado em uma unidade.
Média	Falhas que afetam um único usuário ou um pequeno grupo, com impacto limitado nas operações. Problemas que não impedem a execução das principais atividades.	1- Falha no acesso a uma pasta de rede por um usuário. 2- Problema de configuração em uma GPO específica. 3- Dificuldade de um usuário para acessar um recurso.
Baixa	Solicitações de serviço, dúvidas ou problemas de baixo impacto que não afetam a funcionalidade dos serviços.	1- Solicitação de criação de um novo usuário. 2- Esclarecimento de dúvidas sobre uma política de rede. 3- Pedido de verificação de logs.

Tabela 2 – Criticidade dos incidentes

Criticidade	Tempo de Início do Atendimento (SLA de Resposta)	Tempo para Apresentação de Solução (SLA de Solução)
Crítica	Até 30 minutos	Até 4 horas (solução definitiva ou de contorno)
Alta	Até 1 hora	Até 8 horas
Média	Até 4 horas úteis	Até 24 horas úteis
Baixa	Até 8 horas úteis	Até 48 horas úteis

Tabela 3 – Tempo de Atendimento e Solução dos incidentes

5.5.2. Onde:

- a) **Tempo de Início do Atendimento:** Tempo máximo entre a abertura do chamado (por telefone, e-mail ou sistema de chamados) e a primeira atuação de um técnico da CONTRATADA para diagnóstico.
- b) **Tempo para Apresentação de Solução:** Tempo máximo para o restabelecimento do serviço (solução definitiva) ou a implementação de uma solução de contorno que permita a retomada da operação.

5.6. DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

5.6.1. A **CONTRATADA** deverá garantir a seguinte disponibilidade para os serviços gerenciados:

- c) **Serviços Críticos (Controladores de Domínio, Links de Internet, Firewalls):** 99,5% de disponibilidade mensal.
- d) **Demais Serviços Gerenciados:** 99,0% de disponibilidade mensal.

5.6.2. O cálculo da disponibilidade será realizado mensalmente pela **CONTRATADA**, considerando o total de horas do mês versus as horas de indisponibilidade não programada, e deverá ser apresentado ao Sesc Amazonas em relatório detalhado, acompanhado dos dados brutos de monitoramento que o embasaram. O Sesc Amazonas se reserva o direito de auditar e validar a metodologia e os dados utilizados no cálculo, podendo solicitar informações adicionais e realizar verificações independentes para assegurar a conformidade com o presente Acordo de Nível de Serviço.

5.7. PENALIDADES (GLOSA) POR INTERRUPÇÃO/DEFEITO

5.7.1. Em caso de paralisação ou defeito no ambiente Microsoft, a **CONTRATADA** deverá

conceder ao Sesc Amazonas crédito por interrupção, proporcional ao período de interrupção e ao valor mensal do serviço, nas situações cujas causas não sejam originadas pelo Sesc e ressalvadas as decorrentes de motivos de força maior. O Desconto será calculado considerando:

- Desconto = $I \times V / T_o$, Onde:
- Desconto = desconto em R\$ (Reais) a ser aplicado na fatura do mês;
- I = número total de minutos de falha ou interrupção do serviço contratado;
- V = valor mensal, em R\$ (Reais) do serviço contratado;
- T_o = período de operação do circuito (1 mês), em minutos, considerando os dias corridos do mês.

5.7.2. O somatório das glosas em um mês não poderá exceder 30% do valor total da fatura mensal. O desconto resultante da glosa será aplicado na fatura do mês subsequente ao mês de referência da ocorrência. A reincidência no descumprimento dos SLAs por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) alternados, no período de 12 meses, poderá ensejar a rescisão do contrato por culpa da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SEXTA – DO PRAZO

6.1. O contrato terá vigência de **12 (doze) meses**, contados a partir da data da última assinatura eletrônica/digital do contrato, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 10 (dez) anos, nos termos do art. 33 da Resolução SESC nº 1.593/2024.

6.2. A execução dos serviços é de natureza continuada, prestada de forma ininterrupta durante toda a vigência contratual, sem prazo máximo de conclusão, por se tratar de serviços essenciais e permanentes.

6.3. Para fins de início operacional, a **CONTRATADA** deverá promover a completa disponibilização da estrutura necessária (onboarding, integração de sistemas e procedimentos de monitoramento) no prazo máximo de **60 (sessenta) dias** corridos contados do recebimento da Ordem de Serviço, sem prejuízo da prestação regular dos serviços a partir do início da vigência.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

7.1. O **CONTRATANTE** se obriga a:

- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas e os termos de sua proposta;

- b) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão especialmente designados, 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;
- c) Notificar a **CONTRATADA** por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- d) Pagar a **CONTRATADA** o valor resultante da prestação de serviço, no prazo e condições estabelecidas;
- e) Não praticar atos de ingerência na administração da **CONTRATADA**, tais como:
 - i. Exercer o poder de mando sobre os empregados da **CONTRATADA**, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
 - ii. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da **CONTRATADA**, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;
 - iii. Considerar os trabalhadores da **CONTRATADA** como colaboradores eventuais do próprio Sesc, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens;
- f) Fornecer à **CONTRATADA**, por escrito e em tempo hábil, todas as informações, credenciais e acessos necessários à execução adequada dos serviços, observadas as normas internas de segurança da informação.
- g) Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- h) Acompanhar e fiscalizar a execução contratual, em conformidade com o disposto neste Termo de Referência, verificando o cumprimento dos indicadores de SLA e a conformidade técnica dos serviços prestados.
- i) Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela **CONTRATADA**, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

- j) Comunicar tempestivamente à **CONTRATADA** a ocorrência de incidentes, falhas ou irregularidades identificadas no ambiente tecnológico, de modo a permitir pronta atuação corretiva.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 A **CONTRATADA** obriga-se a cumprir fielmente o estipulado no instrumento, **TERMO DE REFERÊNCIA** da **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 041/2025** bem como em sua proposta comercial e, em especial:

a) Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas no Termo de Referência e em sua proposta;

b) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

c) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado, devendo ressarcir imediatamente em sua integralidade, ficando a **CONTRATANTE** autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, o valor correspondente aos danos sofridos;

d) Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

e) Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à **CONTRATANTE**;

f) Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

g) Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela **CONTRATANTE** ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

h) Paralisar, por determinação da **CONTRATANTE**, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de

pessoas ou bens de terceiros.

i) Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

j) Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

k) Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações do Sesc, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

l) Submeter previamente, por escrito, à **CONTRATANTE**, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

m) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

n) Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

o) Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

p) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

q) Cumprir rigorosamente os níveis de serviço (SLA), incluindo tempos de resposta, prazos de solução e índices de disponibilidade estabelecidos neste Termo de Referência, sob pena de glosas e sanções contratuais.

r) Apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis após o início da vigência contratual, o Plano de Implantação Detalhado, contendo cronograma físico-financeiro, metodologia, equipe alocada e plano de comunicação, bem como executar as etapas nele previstas.

s) Emitir e entregar relatórios mensais contendo indicadores de SLA, incidentes resolvidos, medidas preventivas, desempenho, capacidade e conformidade de configurações, acompanhados dos dados brutos de monitoramento que os embasaram.

t) Realizar os treinamentos previstos neste Termo de Referência, assegurando que

sejam ministrados por instrutores certificados, com disponibilização de material didático e emissão de certificação aos participantes.

u) Garantir a confidencialidade e a segurança de todas as informações tratadas durante a execução do contrato, observando integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e as políticas internas do Sesc Amazonas.

v) Manter a disponibilidade mínima de 99,5% para os serviços críticos e 99,0% para os demais serviços gerenciados, conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

w) Comunicar previamente ao Sesc Amazonas, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, a necessidade de interrupções programadas para manutenção preventiva ou preditiva, observando os limites e condições previstos neste Termo de Referência.

x) Executar diretamente os serviços contratados, vedada a subcontratação total ou parcial das obrigações assumidas, salvo autorização expressa e formal do Sesc Amazonas.

y) Gerir integralmente seus empregados, arcando com todas as responsabilidades trabalhistas, previdenciárias, tributárias e sociais, vedando-se qualquer relação de pessoalidade ou subordinação direta entre seus empregados e o Sesc Amazonas.

CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO

9.1 O **CONTRATANTE** exercerá a fiscalização do cumprimento do Contrato pela **CONTRATADA**, por colaboradores formalmente designados através de Ordem de Serviço, os quais serão responsáveis pela gestão, elaboração de normas ou procedimento planejados para a perfeita execução do objeto contratual; pela fiscalização do objeto contratual; pela conferência das notas fiscais recebidas para pagamento e atestos das notas fiscais.

9.2 A fiscalização exercida pelo **CONTRATANTE** não exclui nem diminui a completa e exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** por qualquer inobservância ou omissão à legislação vigente.

9.3 Caso ocorra alguma irregularidade em consequência dos atos da **CONTRATADA**, o(s) ônus decorrente(s) deverá(ão) ser assumido(s) por esta, não havendo solidariedade passiva com o **CONTRATANTE**.

9.4. Compete ao fiscal do contrato:

VIII. Dominar o conteúdo do contrato e do Termo de Referência, verificando se a execução dos serviços atende integralmente às condições pactuadas, inclusive prazos, níveis

de serviço (SLA), qualidade e obrigações acessórias;

- IX. Analisar os relatórios periódicos emitidos pela Contratada, confrontando-os com os dados brutos de monitoramento e demais evidências, a fim de atestar a conformidade dos serviços;
- X. Registrar as ocorrências relevantes em relatório próprio, inclusive não conformidades, glosas, pendências e medidas corretivas aplicadas, mantendo histórico atualizado do contrato;
- XI. Homologar os pagamentos por meio de atesto circunstanciado, condicionando-os ao cumprimento das obrigações contratuais;
- XII. Emitir pareceres sobre renovação, rescisão, aplicação de penalidades ou alterações contratuais, fundamentando-se no histórico de fiscalização;
- XIII. Comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço.
- XIV. Manter confidencialidade sobre todas as informações acessadas em razão da fiscalização do contrato.

9.5. Em hipótese alguma será admitido que a própria **CONTRATADA** materialize, homologue ou valide a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços, atribuição exclusiva do fiscal do contrato.

9.6. Todas as comunicações relativas à execução do contrato deverão ser formalizadas por escrito, em ofícios, notificações, e-mails institucionais ou registros em sistema.

9.7. A atuação do fiscal não exime a **CONTRATADA** de suas responsabilidades legais, técnicas, trabalhistas e administrativas, nem transfere ao Sesc Amazonas quaisquer ônus decorrentes de falhas ou omissões da Contratada.

9.8. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à **CONTRATADA** a correção das faltas, falhas e irregularidades constatada

9.9. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da **CONTRATADA** a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO RECEBIMENTO E ACEITABILIDADE DO OBJETO

10.1. O recebimento e a aceitabilidade dos serviços executados pela **CONTRATADA** serão pautados pela conformidade com as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência, com a proposta vencedora e com os Acordos de Nível de Serviço (SLA) definidos na Seção 5. A fiscalização e o acompanhamento serão realizados por equipe designada pelo Sesc Amazonas, composta por fiscal técnico titular e suplente, conforme as seguintes diretrizes, adaptadas à natureza de serviço continuado com fase de implantação:

10.2. FASE DE IMPLANTAÇÃO E RECEBIMENTO PROVISÓRIO

10.2.1. A **CONTRATADA** terá um prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço, para realizar a completa disponibilização da estrutura necessária à prestação dos serviços. Este período compreende as atividades de onboarding, integração de sistemas, parametrização de ferramentas de monitoramento, configuração de relatórios, adequação de procedimentos e demais ações preparatórias que antecedem a plena operação dos serviços. Durante esta fase, a **CONTRATADA** deverá apresentar ao Sesc Amazonas, em até 5 (cinco) dias úteis após o início da vigência contratual, um Plano de Implantação Detalhado, contendo, no mínimo:

- a) Cronograma físico-financeiro das atividades de implantação, com marcos e prazos para cada etapa;
- b) Metodologia a ser empregada para a configuração e integração dos sistemas e ferramentas;
- c) Relação dos recursos humanos e tecnológicos a serem alocados na fase de implantação;
- d) Estratégia de comunicação e treinamento inicial para a equipe do Sesc Amazonas, se aplicável.

10.3. Ao término do período de 60 (sessenta) dias, o **CONTRATANTE**, por meio de seu fiscal técnico, realizará a verificação da conclusão das atividades de implantação conforme o Plano de Implantação Detalhado aprovado. O Recebimento Provisório da Implantação será formalizado por meio de documento próprio, atestando que a **CONTRATADA** está apta a iniciar a prestação dos serviços de forma plena e contínua, conforme as especificações deste TR e do SLA. Eventuais pendências ou não conformidades identificadas deverão ser corrigidas pela **CONTRATADA** em prazo a ser estipulado pelo fiscal, sem prejuízo do início da contagem do prazo de prestação dos

serviços contínuos e da aplicação das penalidades cabíveis, caso o atraso na implantação impacte a prestação dos serviços.

10.4. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO CONTÍNUO

10.4.1. Após o Recebimento Provisório da Implantação, o Sesc Amazonas, por meio de seus profissionais fiscais técnicos designados, realizará o acompanhamento contínuo e minucioso de todos os serviços prestados. Este acompanhamento terá como objetivo verificar a efetividade, a qualidade e a aderência aos termos contratuais e aos indicadores de desempenho estabelecidos no SLA (Seção 5). Incluirá a análise dos relatórios mensais apresentados pela CONTRATADA e a verificação dos dados brutos de monitoramento, conforme previsto na Seção 5 do Termo de Referência.

10.5. RECEBIMENTO DEFINITIVO MENSAL E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

10.5.1. Para efeito de recebimento definitivo mensal, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no Acordo de Nível de Serviço (SLA). Esta avaliação poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à **CONTRATADA**, em decorrência da aplicação de glosas e penalidades conforme Seção 5.5. e 5.6. do **ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA**, registrando-se o resultado em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato. O recebimento definitivo mensal também ficará sujeito à conclusão de todos os testes necessários para efeito de entrega, quando cabível, e à análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela **CONTRATADA**.

10.5.2. Caso sejam identificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento mensal, o fiscal do contrato deverá indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à **CONTRATADA**, por escrito, as respectivas correções. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, na proposta da **CONTRATADA** ou nos Acordos de Nível de Serviço (SLA).

10.5.3. Em caso de rejeição, o fiscal do contrato deverá notificar a **CONTRATADA**, por escrito, indicando as irregularidades e as cláusulas contratuais pertinentes, e estabelecendo um prazo para as respectivas correções, refazimentos ou substituições, às expensas da **CONTRATADA**. A não correção das não conformidades no prazo estipulado, ou a reincidência, poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas na Seção 5 e demais sanções contratuais e legais cabíveis, incluindo a rescisão contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – PENALIDADES

11.1. A inexecução injustificada, a execução deficiente, irregular ou inadequada dos serviços, assim como o descumprimento dos prazos e condições estipulados, sujeitará a **CONTRATADA** às penalidades abaixo mencionadas, sem prejuízo de outras sanções legais pertinentes, de acordo com a legislação vigente:

a) Advertência;

b) Multa por atraso na entrega dos serviços:

b.1) A base de cálculo da multa estipulada nesta alínea será o valor total do contrato.

c) Multa por inadimplemento de até 10% do valor total do contrato;

d) Rescisão unilateral do contrato;

e) Suspensão de licitar com o SESC pelo período de até 3 (três) anos, conforme art. 40 da Resolução Sesc nº 1.593/2024.

11.1.1 As penalidades decorrentes do descumprimento dos Níveis de Serviço (SLA) observarão integralmente os critérios, fórmulas de cálculo e limites de glosa definidos no Termo de Referência, especialmente quanto ao limite máximo mensal de desconto, sem prejuízo das demais sanções contratuais aplicáveis.

11.2 As penalidades estabelecidas são independentes e terão aplicação cumulativa e consecutiva, a critério do **CONTRATANTE**, e serão precedidas da concessão de ampla defesa.

11.3 As multas aplicadas serão descontadas dos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE**.

11.3.1 Inexistindo pagamento devido pelo **CONTRATANTE**, ou sendo este insuficiente, caberá à **CONTRATADA** efetuar o pagamento que for devido, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contado da data da comunicação de confirmação da multa.

11.3.2 Não se realizando o pagamento nos termos definidos nesta cláusula, far-se-á sua cobrança judicialmente.

11.4 A critério do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** não incorrerá na multa referida nos itens anteriores, na ocorrência de caso fortuito ou de força maior que impeça a prestação do serviço.

11.5 É facultado ao **CONTRATANTE** exigir, ainda, da (s) empresa (s), que não cumprir (em) as obrigações assumidas, perdas e danos, nos termos do Artigo 389, do Código

Civil, sem prejuízo de outras penalidades previstas em lei, especialmente as da Lei nº 8.078, de 11/09/1990.

11.6 De acordo com o Art. 931 do Código Civil, os empresários individuais e as empresas responderão, independentemente de culpa, pelos danos causados pelos produtos fornecidos, salvo se os danos forem causados por funcionários da **CONTRATANTE** ou por terceiros.

11.7. As hipóteses previstas neste artigo ensejarão impedimento do direito de licitar e terão abrangência nacional, por prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos, nos termos do Art. 41 da Resolução SESC nº 1.593/2024:

- a) Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- b) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- c) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- d) Comprovação da prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

12.1 O não cumprimento de qualquer Cláusula ou condição deste Contrato importará sua rescisão imediata, a critério da parte adimplente, independente de aviso.

12.2 Ficará o presente Contrato rescindido de pleno direito, independente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial nos seguintes casos:

- a) Por inadimplência de qualquer das partes;
- b) Recuperação judicial, falência ou liquidação da **CONTRATADA**;
- c) Fusão ou incorporação à outra empresa, sem prévia e expressa concordância do **CONTRATANTE**;
- d) Incapacidade, desaparecimento, inidoneidade técnica ou má-fé da **CONTRATADA**, devidamente comprovada.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - CESSÃO

13.1. A **CONTRATADA** não poderá ceder ou transferir, no todo ou em parte, as obrigações decorrentes deste contrato, salvo prévia autorização por escrito do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – NOVAÇÃO

14.1. A não utilização, pelo **CONTRATANTE**, de qualquer direito a ela assegurado neste contrato ou na lei geral, ou a não aplicação de quaisquer das sanções nele previstas, não importará em novações quanto a seus termos, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras. Todos os recursos postos à disposição do **CONTRATANTE** neste contrato serão considerados cumulativos, e não alternativos, inclusive em relação aos dispositivos legais.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ANTICORRUPÇÃO

15.1. Na execução do presente contrato é vedado à **CONTRATADA** e/ou ao EMPREGADO seu, e/ou ao PREPOSTO seu, e/ou ao GESTOR seu:

15.1.1. Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a Funcionário do **CONTRATANTE** ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

15.1.2. Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

15.1.3. Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente contrato, sem autorização em Lei, no ato convocatório da licitação ou nos respectivos instrumentos contratuais;

15.1.4. Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente contrato;

15.1.5. De qualquer maneira fraudar o presente contrato, assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA LEI DE PROTEÇÃO DE DADOS

16.1. As Partes obrigam-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”).

16.2. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, o **CONTRATANTE** poderá resolvê-lo sem qualquer multa, penalidade, ou indenização, apurando-se os serviços prestados e/ou produtos fornecidos até a data da rescisão e consequentemente valores devidos correspondentes.

16.3. A **CONTRATADA** deve dar ciência aos seus empregados, diretores, prepostos, clientes, fornecedores, subcontratados e parceiros sobre as legislações vigentes sobre Proteção de Dados Pessoais e garantir que possui todos os consentimentos e avisos necessários para permitir o tratamento de dados pessoais dos respectivos titulares a serem necessários para a execução do serviço.

16.4. A **CONTRATADA**, neste ato, garante ao **CONTRATANTE** que todos os dados pessoais coletados, produzidos, receptados, classificados, utilizados, acessados, reproduzidos, transmitidos, distribuídos, processados, arquivados, armazenados, eliminados, avaliados ou controlados pela informação, modificados, comunicados, transferidos, difundidos ou extraídos em razão do presente Contrato, serão tratados em conformidade com as legislações vigentes aplicáveis, sob pena de indenizar o **CONTRATANTE** pelos prejuízos que este venha a incorrer em razão de eventuais demandas judiciais ou administrativas, que sejam prejuízos, moral, material ou perdas e danos ocasionados ao **CONTRATANTE**, seus empregados, clientes ou fornecedores e parceiros, tais como, mas não se limitando a, despesas como honorários advocatícios, custas judiciais e taxas administrativas.

16.5. A **CONTRATADA** se obriga a realizar a correção, eliminação, anonimização ou bloqueio de dados, quando notificada pelo **CONTRATANTE**, nos casos de requisição do titular de dados pessoais ao **CONTRATANTE**.

16.6. A **CONTRATADA** deverá manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar, bem como deverá adotar as melhores práticas e implementar medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados contra situações, acidentais ou ilícitas, de destruição, perda, alteração, comunicação, difusão, acesso não autorizado, ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito, além de garantir a segurança no âmbito do tratamento de dados pessoais.

16.7. A **CONTRATADA** deverá notificar o **CONTRATANTE**, imediatamente, por e-mail aos Fiscais do Contrato indicados neste Contrato, em caso de reclamações e solicitações que venha a receber do titular de dados pessoais, bem como notificações, citações ou intimações judiciais ou administrativas em relação à conformidade com a proteção de dados identificadas em razão do presente Contrato.

16.8. A **CONTRATADA** deverá notificar o **CONTRATANTE**, por e-mail aos Fiscais indicados neste Contrato, em 24 (vinte e quatro) horas, em virtude de: (i) qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de dados pessoais; (ii) qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao processamento e tratamento dos dados pessoais; e (iii) qualquer violação de segurança no âmbito das atividades da **CONTRATADA**.

16.9. As Partes comprometem-se a cooperar entre si, auxiliando, na medida do razoável, no cumprimento de obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo as informações disponíveis e ações necessárias para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança, com relação aos dados pessoais utilizados na execução do objeto do presente Contrato.

16.10. O descumprimento de quaisquer deveres ou obrigações legais, contratuais, judiciais ou administrativos, por uma das Partes contratantes, somente gerará responsabilidade solidária nos termos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Nos demais casos, apenas a Parte responsável estará sujeita às sanções legais e contratuais cabíveis.

16.11. O **CONTRATANTE** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da **CONTRATADA** com a Proteção de Dados Pessoais, sem que implique em qualquer diminuição da responsabilidade da **CONTRATADA**.

16.12. O presente Contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados do **CONTRATANTE** ou dos seus empregados, clientes, fornecedores e parceiros para a **CONTRATADA**.

16.13. A **CONTRATADA** se obriga a não utilizar, compartilhar ou comercializar quaisquer dados pessoais, que se originem e sejam criados a partir do tratamento de dados pessoais, que tenha acesso em razão do presente Contrato.

16.14. Cada Parte obriga-se a manter o mais absoluto dever de sigilo e confidencialidade relativamente a toda e quaisquer informações e dados pessoais tratados a que ela ou quaisquer de seus diretores, empregados e/ou prepostos venham a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiado em razão da celebração e execução deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – AÇÕES DE INTEGRIDADE E DE SUSTENTABILIDADE

17.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar, no prazo de 06 (seis) meses, a contar da assinatura do contrato, um programa de integridade, composto por mecanismos e procedimentos internos de conformidade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes e atos ilícitos.

17.2. O **CONTRATADO** deverá adotar ações para atendimento às diretrizes de sustentabilidade, no que couber:

- 17.2.1. Adoção de padrões sustentáveis de produção e utilização;
- 17.2.2 – Adoção, desenvolvimento e aprimoramento de tecnologias limpas como forma de minimizar impactos ambientais;
- 17.2.3. Uso de matérias-primas e insumos derivados de materiais recicláveis e reciclados;
- 17.2.4. Redução de impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- 17.2.5. Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- 17.2.6. Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- 17.2.7. Maior geração de emprego e renda, preferencialmente, com mão de obra local;
- 17.2.8. Redução de desigualdades sociais, ações de equidade de gênero, raça e etnia, inclusão social e diversidade;
- 17.2.9. Boas práticas de governança, ambiental, social e trabalhista;
- 17.2.10. Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem;
- 17.2.11. Origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens e serviços contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS

18.1. Todos os dados que forem fornecidos pelo Departamento Regional do Sesc no Amazonas à **CONTRATADA** deverão ser considerados confidenciais, sua transmissão a terceiros é absolutamente proibida, a não ser que haja autorização formal e por escrito do **CONTRATANTE**, de modo que a **CONTRATADA** deverá dispor de medidas adequadas para garantir a proteção dos dados em questão.

18.2. Não é permitida a veiculação de informações técnicas ou contratuais referentes aos serviços contratados, sem autorização prévia e por escrito do Sesc.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. Este Contrato somente poderá ser alterado, modificado ou renunciado mediante a celebração de instrumento de aditamento específico celebrado entre as Partes.

19.2. O **CONTRATANTE** se reserva ao direito de aumentar ou diminuir a quantidade do serviço, de acordo com sua demanda, em até 50% (cinquenta por cento), nas mesmas condições contratadas, conforme art. 38 da Resolução SESC nº 1.593/2024.

19.3. O contrato poderá 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.

19.4. O preço previsto na proposta será fixo e irrevogável durante o período mínimo de 12 (doze) meses.

19.5. Após o interregno de um ano e desde que haja requerimento da **CONTRATADA**, o preço inicialmente contratado poderá ser reajustado mediante prévia negociação entre as partes, observados os preços praticados no mercado, tendo como limite máximo a variação do IPCA, ou outro índice que venha a substituí-lo menos oneroso ao **CONTRATANTE**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, conforme o Art. 42, § 2.º da Resolução SESC nº 1.593/2024.

19.6. É vedada a subcontratação do objeto contratado.

19.7. Os pagamentos efetuados após decorrido o prazo estipulado serão corrigidos monetariamente pelos índices oficiais em vigor.

19.8. Este contrato será assinado digitalmente nos termos da Lei nº 14.063/2020, garantindo a autenticidade, validade jurídica e a segurança dos dados. A autenticidade deste documento está comprovada nos arquivos de metadados que comprovam a autoria.

19.9. Fica expressamente proibida a **CONTRATADA** veicular publicidade comercial acerca do objeto deste Contrato sem prévia autorização do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

20.1 Fica eleito o Foro de Manaus/AM, com renúncia expressa de qualquer outro, para diminuir dúvidas porventura decorrentes do presente Contrato.

E, por estarem, assim, justas e contratadas, as Partes firmam o presente instrumento constituído por meio eletrônico, para que se produzam os necessários efeitos legais, dispensada a assinatura de testemunhas, conforme autoriza o art. 784, §4º, da Lei nº 13.105/2015.

Manaus/AM, considerar a data da última assinatura eletrônica/digital.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXX
SESC/DR/AM
CONTRATANTE

XXXXXXXXX
Representante Legal
XXXXXXXXXXXXX
CONTRATADA