

EDITAL

PREGÃO (Eletrônico)

N.º 061/2022

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE
TÉCNICO LOCAL (*ON SITE*) EM
EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA,
SERVIDORES INTEL, INSTALADOS NOS
AMBIENTES DA UNIDADE CORPORATIVA
E UNIDADES OPERACIONAIS DO SESI-SP E
SENAI-SP

NORMAS ESPECÍFICAS

Edital do Pregão Eletrônico n.º 061/2022

Normas Específicas

1. Preliminares

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

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

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

Anexo A -	Modelo de Declaração sobre Emprego de Menor e outras informações	
Anexo B -	Memorial Descritivo	Anexo I – Catálogo de Serviços
		Anexo II – Catálogo de Peças e Componentes
		Anexo III – Distribuição de Equipamentos - Resumo por Unidade
		Anexo IV – Histórico de Chamados
Anexo C -	Modelo de Proposta Comercial	
Anexo D -	Termo de Confidencialidade	
Anexo E -	Minuta de Contrato	

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

SESI:

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

SENAI:

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

Superintendente:

Autoridade no âmbito do Sesi.

Diretor Regional:

Autoridade no âmbito do SENAI.

Comissão de Licitação:

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

O Pregoeiro, formalmente designado, integrará a Comissão de Licitação.

Proponente ou Licitante:

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

2. Objeto e Condições de Participação

2.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa para prestação de serviços de suporte técnico local (*on site*) em equipamentos de informática, servidores Intel, instalados nos ambientes da Unidade Corporativa e Unidades Operacionais do Sesi-SP e Senai-SP, conforme Memorial Descritivo (Anexo B).

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

2.3. Não serão admitidas empresas:

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

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

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

3. Das Instruções às Proponentes

3.1. As Propostas Comerciais serão recebidas por meio da *Internet*, no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br, "**Acesso Identificado**", onde se encontra o *link* para o sistema de Pregão Eletrônico, sendo que a abertura das propostas e início da sessão pública de disputa de preços ocorrerão no dia e horário previsto no cronograma anexo.

3.1.1. Para todas as referências de tempo contidas neste Edital, será observado o horário de Brasília/DF.

3.2. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da internet, sendo conduzido pelo Pregoeiro que cuidará do seu processamento e julgamento.

3.2.1. Para simples acompanhamento da licitação, o interessado poderá acessar na *internet*, por meio do endereço www.licitacoes-e.com.br, onde se encontra o *link* para o sistema de Pregão Eletrônico.

3.3. Os documentos poderão ser apresentados em original, cópias autenticadas, cópias simples, publicações em órgão de imprensa oficial (com a devida identificação e data), inclusive aqueles emitidos pela Internet.

3.4. Os documentos deverão estar válidos na data de entrega.

3.5. A validade mínima das ofertas será de 90 (noventa) dias, contados da data de abertura da sessão pública.

3.5.1. Havendo recursos, o prazo de validade das propostas será suspenso, reiniciando-se a contagem a partir da divulgação do resultado da decisão.

3.6. A data base dos preços será a data de início da sessão pública.

3.7. Os preços cotados e os valores faturados, em moeda corrente nacional, deverão ser fixos e irrevogáveis, não sofrendo qualquer atualização monetária até o seu efetivo pagamento.

3.8. Nos preços propostos deverão estar inclusos todos os custos incidentes, tais como o IPI, ICMS, ISS e outros, quando for o caso.

3.9. Em caso de divergência entre os valores unitários e os totais, prevalecerão os primeiros, e se houver divergência entre os valores por extenso e seus correspondentes em algarismos, prevalecerão os valores por extenso.

3.10. Não serão aceitas opções para pagamento antecipado, sendo que as condições previstas estão definidas no item 12 deste Edital.

3.11. Pela elaboração da proposta a proponente não terá direito a auferir qualquer vantagem, remuneração ou indenização.

3.12. É facultado ao Sesi-SP e ao Senai-SP, em qualquer fase da licitação, promoverem diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

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

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

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

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

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

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

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

3.18. Do Credenciamento no Aplicativo Licitações

3.18.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão dispor de chave de

identificação e senha pessoal, ambas intransferíveis, obtidas junto ao provedor do sistema eletrônico (agências do Banco do Brasil S/A).

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

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

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

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

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

3.19. Da Participação

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

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

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

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

3.19.3.1. Caberá à Proponente acompanhar eventuais alterações de datas/horários, esclarecimentos, erratas e outras comunicações, bem como as

operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4. Da Proposta no Sistema Eletrônico

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

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

4.1.2. As proponentes deverão fundamentar suas propostas comerciais, indicando o preço unitário por Unidade de Serviço Técnico (UST), tendo em conta a composição dos ativos que deverão estar amparados pelos serviços de manutenção e assistência técnica nos equipamentos servidores Intel do Sesi-SP e Senai-SP, conforme especificado nos anexos do memorial descritivo.

4.1.2.2. A estimativa inicial do Sesi-SP e Senai-SP é que as demandas alcancem anualmente o número aproximado de **5.700 UST**, de acordo com a seguinte fórmula:

$$VTS = 5.700 \times UST^*$$

*valor unitário da Unidade de Serviço Técnico em reais
VTS – Valor Total dos Serviços

4.1.2.3. Também deverão compor a proposta comercial das proponentes os valores referentes às peças e componentes, VPC, que serão empregados na prestação dos serviços anualmente conforme volumes estimados pelas Contratantes indicados no quadro abaixo.

Peça/Componente	Qtde. Estimada	Valor Unitário	Valor Total
BACKPLANE FONTE DE ALIMENTAÇÃO Dell K501p Power Supply Backplane Board	5		
BACKPLANE HD SAS Dell 0M05TM PowerEdge T420 T620 3.5"	5		
BATERIA CONTROLADORA RAID Dell 070K80 Li-Ion Battery 3.7V 1.8Wh 500mAh	10		
BATERIA CR2032 3V	80		
BATERIA SUPERMICRO AOC-SAS-2LP	10		
CABO CONTROLADORA/DRIVE LTO Sata Controler Cable para Dell PowerEdge T420	25		
CABO SAS INTERNO LSI MINI SAS SFF-8087 PARA 4X SFF-8482	35		
CABO SATA HD SAS	35		
CABO SCSI 68 PINOS MACHO	35		

CAPACITOR 1500 X 16V	90		
CAPACITOR 3300 X 16V	98		
CAPACITOR 820 X 25V	120		
COOLER Dell PowerEdge T320 T420 Chasis Fan DP/N 0FWGY3	30		
COOLER SUPERMICRO 4U 80X80X38MM 4PIN	15		
COOLER SUPERMICRO FAN-0074L4	30		
COOLER SUPERMICRO FAN-0082L4	25		
DVD RW DESKTOP SATA PRETO	20		
FONTE SERVIDOR ABLECOM - SUPERMICRO PWS-801-1R REV 1.1 MX203	25		
FONTE SERVIDOR DELL 495-WATT POWER SUPPLY DP/N ON24MJ	25		
HARD DISK SERVIDOR SAS 300GB SEAGATE 15K.6	60		
HARD DISK SERVIDOR SAS 600 GB	10		
HARD DISK SERVIDOR SAS 1 TB	10		
HARD DISK SERVIDOR SAS 2 TB	30		
MEMÓRIA RAM DDR3 4GB PC10600 1333MHZ	100		
PLACA CONTROLADORA LSI LOGIC MEGARAID SAS 8708 EM2	10		
PLACA CONTROLADORA LSI20320IE SCSI ULTRA320 PCI-E X4	25		
PLACA CONTROLADORA LTO Dell Perc H200 ucs-71 8-port 6gb/s Sas Sata3	10		
PLACA CONTROLADORA RAID Perc h710 017mxw Pci Raid 6gbps 512mb	5		
PLACA DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA Dell K501p Power Supply Backplane Board	5		
PLACA iDRAC Dell 0WD6D2 / WD6D2 iDRAC 7 Port Card Integrated Dell	5		
PLACA MotherBoard Dell Poweredge T420 Server	3		
PLACA MotherBoard Itautec MX203	3		
PROCESSADOR Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2420 0 @ 1.90GHz.	3		
PROCESSADOR Intel(R) Xeon(R) CPU E5504 @ 2.00GHz.	3		
Valor Total Máximo Estimado (VPC)	1.000		

4.1.2.3.1 Todas as peças e componentes listados na tabela constante do item 4.1.2.3 serão materiais a serem utilizados exclusivamente para os equipamentos Servidores, cujas quantidades, marcas e modelos estão devidamente destacados no **Anexo III**, Distribuição de Equipamentos.

4.1.2.3.2 Os preços das peças e componentes, listados na tabela acima constante do item 4.1.2.3, serão utilizados para os apontamentos nas O.S. (Ordens de Serviço) de atendimentos, os quais somados ao valor do serviço executado, com base na UST (conforme listado no **Anexo I**, Catálogo de Serviços), deverá compor o valor total do atendimento.

4.1.2.3.3 Quando do atendimento efetivo da demanda, caso sejam necessárias outras peças e componentes não listados na tabela constante do item 4.1.2.3. para a adequada prestação de serviços de manutenção e assistência técnica em servidores Intel, a Contratada deverá apresentar orçamento prévio específico para as Contratantes avaliarem sua aquisição e emitirem a autorização para emprego na prestação dos serviços, se for o caso.

4.1.2.4 O número máximo de **5.700 USTs**, bem como as quantidades estimadas de peças/componentes que poderão ser adquiridos pela Contratada e empregados para a prestação dos serviços compõem estimativas das Contratantes fundamentadas no volume atual de demandas relacionadas aos serviços de manutenção e assistência técnica em servidores Intel. Embora extraídos de histórico de serviços constante de nossos registros, esses volumes não constituem demanda firme no período, tampouco compromisso das Contratantes em atingir esses números, devendo ser utilizados para composição das propostas comerciais tendo em conta essa condição.

4.1.2.5) Será considerada vencedora a proposta (VP) de menor valor, de acordo com a seguinte fórmula:

$$VP = (VTS + VPC)$$

Onde VP = Valor Total da proposta para 12 (doze) meses de contrato, composto do VTS (Valor Total dos Serviços), que corresponde a **5.700 USTs**, adicionado ao VPC (Valor total de Peças e Componentes) a serem empregados nos serviços, conforme tabela constante do item 4.1.2.3.

5. Da Abertura das Propostas

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

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

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

6.2. Não serão consideradas as propostas que apresentem preço global ou unitário simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, ainda que não se tenha estabelecido limite mínimo.

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

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

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

6.4. Avaliação das Propostas

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

6.4.2. As propostas serão classificadas em ordem crescente.

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

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

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

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

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

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

6.5. Da Fase de Lances

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

6.5.2. Iniciada a fase de lances, os autores das propostas classificadas poderão oferecer lances sem restrições de quantidade ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado, seguindo as

instruções do item 6.5.5.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.6.2. Tais documentos, originais ou em cópias, deverão ser entregues em até 1 (um) dia útil após a solicitação do Pregoeiro.

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

6.6.3.1. A inobservância da(s) exigência(s), no prazo de 2 (dois) dias úteis, resultará na desclassificação da proposta para o(s) lote(s) correspondente(s).

7. Da Habilitação

7.1 Documentos para Habilitação:

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

7.1.2. Qualificação Técnica

7.1.2.1 Proposta Técnica

7.1.2.1.1. A Proponente deverá apresentar obrigatoriamente documento de emissão própria, em papel timbrado, descrevendo sua estratégia para atendimento dos requisitos do Memorial Descritivo. Deverão ser fornecidas as seguintes informações a respeito:

- I) Plano de Trabalho completo, impresso, incluindo proposta preliminar para período de implantação dos serviços, indicando como promoverá as ações técnicas e demais requisitos de acordo com os termos exigidos no memorial descritivo;
- II) Estrutura e recursos para os serviços de atendimento, registro de chamadas e manutenção de histórico de demandas para geração de informações estatísticas e de controle, mediante interação com os recursos do Service Desk das Contratantes;
- III) Corpo técnico que estará comprometido diretamente com a prestação do serviço e respectiva qualificação técnica, função e região geográfica em que ficarão alocados;
- IV) Plano para tratamento do descarte adequado dos R.E.E.E. (Resíduos de Equipamentos Eletroeletrônicos) tendo como referência a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010) e demais normas existentes.

7.1.2.2. Capacitação técnica

7.1.2.2.1 Prova documental, mediante apresentação obrigatória atestado ou declaração de capacidade técnica emitida por pessoa jurídica de direito público ou privado, atestando que a Proponente presta serviços de assistência técnica em equipamentos de informática, compreendendo obrigatoriamente contrato ativo na data de abertura dos envelopes, com as seguintes características:

- I) Cliente com no mínimo 50 (cinquenta) filiais em endereços (instalações) distintos devidamente indicados, normalmente contando com CNPJ de mesma raiz, ou estabelecimentos contemplados em contrato ativo de prestação de serviços, cuja cópia deverá ser fornecida juntamente com a declaração, sem que seja necessária a exposição dos elementos financeiros do instrumento;
- II) Serviços prestados abrangendo obrigatoriamente manutenção em equipamentos servidores, indicando também o número de recursos que, obrigatoriamente, deverá ser de no mínimo 50 (cinquenta) unidades;
- III) Descrição sucinta dos serviços prestados, necessariamente compatíveis com o objeto do presente memorial;
- IV) Indicação da infraestrutura (recursos humanos e materiais) empregada na prestação dos serviços, destacando a habilitação técnica da equipe de atendimento;
- V) Dados do contrato (data de assinatura, vigência e objeto);
- VI) Informações do signatário do documento, como nome, cargo ocupado na empresa, telefone, e-mail, etc., para possível contato.

Justificativa

A declaração busca identificar na Proponente a experiência acumulada no mercado com prestação de serviços compatíveis com o objeto da licitação, de forma a demonstrar as características da infraestrutura construída para o volume de demandas. Este documento mostrará inclusive, o escopo do trabalho **desenvolvido** evidenciando a conformidade com o formato do contrato a ser firmado com o Sesi-SP e Senai-SP. Ressalte-se que os números indicados de filiais e equipamentos correspondem a aproximadamente 30% dos recursos do Sesi-SP e Senai-SP a serem contemplados pelos serviços.

São parâmetros importantes para assegurar que os serviços se desenvolverão por meio

de empresa habilitada com outros trabalhos no currículo, formando um conjunto de elementos que determinarão com maior proximidade o nível técnico da proponente e seu grau de aderência em relação às nossas necessidades.

7.1.2.2.2. A Proponente deverá apresentar obrigatoriamente documento de sua própria emissão asseverando que o desenvolvimento de suas atividades está amparado por um conjunto de processos estruturados e com qualidade, e à semelhança das normas orientadas a padrões mundiais, publicada pelo Organismo Internacional de Normalização, ISO. O documento, gerado pela própria interessada, deverá reunir necessariamente em seu escopo, os requisitos aqui especificados, descrevendo em detalhes o tratamento dispensado às ações que visam assegurar a aplicação das melhores práticas de gerenciamento de serviços de manutenção e atendimento técnico, incluindo o ciclo de vida do chamado.

7.1.2.2.3. O escopo do documento a ser apresentado deve contemplar as etapas de projeto, operação e suporte relacionado ao objeto desta licitação. Uma organização em conformidade com um Sistema da Gestão da Qualidade é capaz de:

- a. Demonstrar a sua capacidade de prover melhoria contínua no seu processo e produtos, em atendimento às necessidades e expectativas dos seus clientes e às especificações por ele especificadas em contratos ou projetos;
- b. Apresentar formalmente a existência dos processos de produção e as práticas de gestão com foco na conformidade dos seus produtos e serviços frente aos requisitos especificados.

7.1.2.2.4 Alternativamente poderá ser apresentada cópia da certificação original ISO 9001, para serviços de assistência técnica e manutenção de equipamentos, emitida pela International Organization for Standardization ou Organização Internacional de Normatização, concedida por esse organismo à proponente em sua própria razão social.

Justificativa

A referência à adoção de uma abordagem de processo implantado para gestão de serviços de TI e atividades de assistência técnica e manutenção de equipamentos absolutamente alinhados com os requisitos do negócio da proponente e do cliente (no caso o Sesi-SP e Senai-SP), visa assegurar às Contratantes que os processos de gerenciamento dos serviços desenvolvidos pela Contratada serão implementados de maneira coordenada, mediante controle contínuo das atividades o que trará maior eficiência e evidenciará as oportunidades de melhoria sistemática dos referidos processos.

Todos os requisitos deste Padrão Internacional são genéricos e planejados para serem aplicáveis a todas as organizações, não importando tipo, tamanho ou produtos/serviços providos, o que também oferece bastante segurança quanto à capacidade da proponente devidamente habilitada por esse conjunto de processos estruturados, em cumprir as orientações estabelecidas com a aplicação desses procedimentos formalmente documentados.

Nesse interregno pôde-se inferir que o emprego da norma e a capacitação dos colaboradores em sua aplicação, possibilitaram o controle total dos processos, por meio dos procedimentos escritos e instruções de trabalho específicas e padronizadas cobrindo as atividades elencadas.

A experiência mostrou que isso acelerou o desenvolvimento dos processos, gerando eficiência e reduzindo o tempo despendido, e aumentou a produtividade das ações. Desta forma, para os serviços a serem contratados que incluem atividades que requerem reações imediatas dos técnicos através de intervenções preventivas e corretivas, aplicadas no menor prazo possível, conforme rezam os Acordos de Níveis de Serviços (SLA) estabelecidos, a continuidade operacional do ambiente do usuário constitui elemento fundamental de sorte a se alcançar os resultados projetados para o negócio.

Fica evidenciado, que o prejuízo aos nossos usuários, decorrente da inoperabilidade dos ambientes de TIC é representativo podendo implicar no aumento de recursos para suprir essas falhas, sem computar, ainda, os traumas provocados à imagem institucional das entidades decorrentes da deterioração da qualidade dos serviços que estas oferecem a seus clientes.

Sua aplicabilidade advém da necessidade de que a estrutura organizacional da Contratada esteja orientada a processos de qualidade em conformidade com os padrões internacionais, reduzindo os riscos e contribuindo para um processo de desenvolvimento mais eficiente e seguro, alinhando-se, desta forma, às metas e padrões de qualidade estabelecidos pelas entidades para atendimento das necessidades de seus clientes.

Por fim, todos os requisitos da norma ISO 9001:2008 não são prescritivos e, portanto, podem ser planejados em todo tipo de organização, não importando tipo, tamanho ou produtos ou serviços providos.

7.1.2.3 Informações adicionais:

- a) A equipe de avaliação técnica poderá promover diligências quando a análise do quesito assim requerer de sorte a esclarecer quaisquer dúvidas pertinentes.
- b) O fornecimento de informações inverídicas cuja procedência não possa ser devidamente comprovada implicará na desqualificação da Proponente.
- c) Não serão aceitas declarações emitidas por empresas que mantenham vínculo societário ou qualquer outra forma de relação direta ou indireta com a Proponente, tais como participação comercial, técnica, econômica ou financeira.

7.1.3. Habilitação Jurídica:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual, com a apresentação do RG e CPF do

titular;

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

7.1.4. Qualificação Econômico-financeira:

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

7.1.5. Regularidade Fiscal:

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

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

7.2. A Comissão de Licitação, antes de declarar o vencedor, promoverá a verificação da documentação relativa à habilitação do licitante que, na ordenação feita pelo pregoeiro, apresentou o menor preço.

7.3. Eventuais falhas, omissões ou outras irregularidades nos documentos de habilitação, poderão ser saneadas, inclusive mediante:

a) substituição e apresentação de documentos ou,

b) verificação efetuada por meio eletrônico hábil de informações.

7.4. Na constatação das situações previstas no item 2.3, as proponentes serão inabilitadas.

7.5. A verificação será certificada pelo Pregoeiro e deverão ser anexados aos autos os documentos passíveis de obtenção por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente justificada.

7.6. O Sesi-SP e o Senai-SP não se responsabilizarão pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos alcançados pela verificação, a licitante será inabilitada.

7.7. Se a licitante classificada em primeiro lugar for inabilitada, ou na hipótese de descumprimento de qualquer outra exigência estabelecida no instrumento convocatório, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cuja autora atenda os requisitos de habilitação, caso em que será declarada vencedora.

7.8. Constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste Edital, a proponente será habilitada e declarada vencedora do certame.

7.9. Declarado o licitante vencedor pela Comissão de Licitação, o pregoeiro consignará esta decisão e os eventos ocorridos em ata própria, que será disponibilizada pelo sistema eletrônico, a todos os licitantes.

8. Dos Recursos

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

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

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

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

9. Da Homologação

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

10. Da Contratação

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

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

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

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

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

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

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

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

11. Do Recebimento e garantia dos serviços

11.1. A contratada se obriga a:

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

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

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

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

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

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

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

12. Do Pagamento

12.1 Os pagamentos serão realizados conforme Cláusula Quinta – Do Preço e da Forma de Pagamento, conforme Minuta de Contrato, Anexo E.

12.2 Os pagamentos serão feitos mensalmente e corresponderão ao número de UST (Unidades de Serviço Técnico) efetivamente empregadas no tratamento das ordens de serviço executadas período, multiplicadas pelo valor unitário da UST estabelecido na proposta comercial da Contratada, adicionadas ao valor correspondente às peças e componentes empregados nas demandas corretivas ocorridas, igualmente de acordo com os preços constantes da mesma proposta comercial da Contratada.

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

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

12.5 O SESI-SP e SENAI-SP acompanharão o desenvolvimento das atividades e a apropriação das UST despendidas no período, a partir dos relatórios de gestão e de atividades apresentados pela Contratada, e do controle das Ordens de Serviços emitidas e efetivamente realizadas, com base nos Acordos de Níveis de Serviços preconizados, de modo a fundamentar a apuração dos valores mensais acumulados para pagamento.

12.6 Uma vez o serviço sendo aceito pelo SESI-SP e SENAI-SP, a Contratada deverá emitir as faturas correspondentes aos serviços executados, de acordo com as demandas registradas por Entidade, com os pagamentos sendo efetuados em 15 dias corridos após a data efetiva da entrega/emissão da fatura, fora a dezena, de modo que ocorram somente nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês.

12.6.1 Quando estes recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no 1º dia útil subsequente.

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

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

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

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

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

13. Do Acordo de Nível de Serviço - ANS

13.1 As contratantes deverão seguir, ainda, as condições previstas na Cláusula Sexta – Do Acordo dos Níveis de Serviços (ANS), da Minuta de Contrato, Anexo E.

13.2 As Contratantes, a partir do relatório de ocorrências mensais entregue pela Contratada, avaliarão o desempenho dos serviços prestados, identificando possíveis desvios no cumprimento dos SLAs, sem as devidas justificativas e planos de ação para correção dos desvios identificados, o que fundamentará a aplicação de descontos em seu faturamento como segue:

13.2.1 A Contratante avaliará o desempenho da Contratada no mês em questão, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS, conforme especificado no item 7 do memorial descritivo, assim como com relação às demais cláusulas contratuais e sanções abaixo especificadas, e identificará, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca das razões pelo não atendimento das metas estabelecidas.

13.2.2 Na hipótese de descumprimento da meta estabelecida para cada indicador de qualidade, sendo insuficientes as razões indicadas pela Contratada, as Contratantes descontarão do total da fatura mensal o percentual indicado para cada Acordo de Nível de Serviço não atendido, até o limite de 12% (doze por cento).

13.2.3 Na hipótese de aplicação de descontos por período contínuo de 6 (seis) meses, qualquer que seja o percentual ou ANS/SLA envolvido, fica caracterizada a condição de inadimplência contratual, ensejando ao critério das Contratantes promoverem a rescisão do referido ajuste, sem quaisquer ônus adicionais.

13.2.4 A Contratada descontará do total da(s) fatura(s) mensal(is) subsequentes o valor correspondente ao descumprimento da meta notificada pelas Contratantes, consoante acima descrito.

14. Da Execução do Contrato e Das Penalidades

14.1 As Contratantes, a partir do relatório de ocorrências mensais entregue pela Contratada, avaliarão o desempenho dos serviços prestados, identificando possíveis desvios no cumprimento dos SLAs, sem as devidas justificativas e planos de ação para correção dos desvios identificados, o que fundamentará a aplicação de descontos em seu faturamento como segue:

14.1.1 A Contratante avaliará o desempenho da Contratada no mês em questão, no

que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS, conforme especificado no item 7 do memorial descritivo, assim como com relação às demais cláusulas contratuais e sanções abaixo especificadas, e identificará, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca das razões pelo não atendimento das metas estabelecidas.

14.1.2 Na hipótese de descumprimento da meta estabelecida para cada indicador de qualidade, sendo insuficientes as razões indicadas pela Contratada objetivando sua não penalização, as Contratantes descontarão do total da fatura mensal o percentual indicado para cada Acordo de Nível de Serviço não atendido, até o limite de 12% (doze por cento).

14.1.3 Na hipótese de aplicação de descontos por período contínuo de 6 (seis) meses, qualquer que seja o percentual ou ANS/SLA envolvido, fica caracterizada a condição de inadimplência contratual, ensejando às Contratantes promoverem a rescisão do referido ajuste, sem quaisquer ônus adicionais.

14.1.4 A Contratada descontará do total da(s) fatura(s) mensal(is) subsequentes o valor correspondente à multa notificada pelas Contratantes, consoante acima descrito.

- 14.2. A parte que der motivo à rescisão, por descumprimento das cláusulas e condições constantes deste ajuste, incorrerá no pagamento, à parte inocente da multa contratual equivalente a 10% (dez por cento) do valor do contrato (ou correspondente aos últimos serviços realizados nos 3 (três) meses anteriores), ressalvado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.
- 14.3. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, dará ao SESI-SP e SENAI-SP o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no instrumento convocatório ou neste ajuste, inclusive a de suspensão do direito de participar de procedimento licitatório junto ao SESI-SP e ao SENAI-SP por prazo não superior a 02 (dois) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de licitar enquanto perdurarem as causas da penalidade, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurem como sócios, e às pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas acima mencionadas.
- 14.4. No caso de violação de qualquer cláusula contratual por parte da Licitante/Contratada, para a qual não haja penalidade específica, ou no caso de comprovada a rescisão contratual por culpa da Licitante/Contratada, a critério exclusivo do SESI-SP ou SENAI-SP ficará a empresa que for contratada sujeita à multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, qualquer que seja o estágio do serviço ou o prazo decorrido
- 14.5. As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.



15. Casos Omissos

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

São Paulo, 17 de novembro de 2022.

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

CRONOGRAMA**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 061/2022**

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO LOCAL (*ON SITE*) EM EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA, SERVIDORES INTEL, INSTALADOS NOS AMBIENTES DA UNIDADE CORPORATIVA E UNIDADES OPERACIONAIS DO SESI-SP E SENAI-SP

Eventos	Datas
Publicação do aviso	17/11/2022
Retirada do edital	A partir de 17/11/2022 (site: www.licitacoes-e.com.br)
Formulação de dúvidas	De 17/11/2022 até 05/12/2022 e-mail: licitacoes@sesisenaissp.org.br
Registro de proposta no site	A partir da retirada do edital até 01 (uma) hora antes da sessão de disputa
Abertura das propostas – meio eletrônico	08/12/2022 às 08h30
Início da sessão pública de disputa de preços	08/12/2022 às 09h30

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



Prezados Senhores

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

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

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

Informações sobre o andamento deste pregão podem ser obtidas com o Pregoeiro **Paulo Moreira dos Santos Neto**, pelo telefone (11) 3146-7043.

Agradecemos antecipadamente pela atenção.

Atenciosamente

Supervisão de Compras e Licitações - SCL

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

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

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 061/2022

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

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

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

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

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

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

- que na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados do SESI-SP e do SENAI-SP;
- que na composição societária não existe participação de dirigentes ou sócios de qualquer outra licitante participante do referido certame;
- que a elaboração da proposta é de nossa responsabilidade;
- que não empregamos menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 anos;
- que concordamos com a Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade do SESI-SP, disponibilizada no link: <https://privacidade.sesisp.org.br> e do SENAI-SP <https://privacidade.sp.senai.br>.

(Local e Data)

(Nome completo e assinatura do representante legal)

ANEXO B**MEMORIAL DESCRITIVO****1. OBJETO**

Contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico local (*on site*) em equipamentos de informática, servidores Intel, instalados nos ambientes da Unidade Corporativa e Unidades Operacionais do SESI-SP e SENAI-SP no Estado de São Paulo.

2. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

2.1. Os atendimentos abrangerão a assistência técnica preventiva e corretiva do parque de servidores Intel, instalados na **Unidade Corporativa e Operacionais do SESI-SP e SENAI-SP**, listadas no **anexo III**, sem limite de atendimento, por meio de intervenções remotas ou presenciais, compreendendo todos os reparos, consertos, revisões, limpezas, lubrificações, regulagens e configurações, bem como o fornecimento e troca de peças e componentes necessários ao restabelecimento do ambiente operacional (hardware e software).

2.2. Todos os **serviços previstos** estão descritos no **Anexo I**, Catálogo de Serviços de suporte técnico local (*on site*) em equipamentos de informática, servidores Intel, elaborado a partir da base de incidentes registrados nos últimos exercícios, incluindo os tempos estimados para execução, e serão remunerados de acordo com o número de UST (Unidade de Serviço Técnico) projetado para cada demanda solicitada, estimada segundo sua natureza, complexidade das ações requeridas e criticidade, mediante emissão da respectiva Ordem de Serviço (OS) pelo SESI-SP e SENAI-SP ou automaticamente via sistema automatizado de abertura de incidentes.

2.3. As propostas deverão ser formuladas considerando a Unidade de Serviço Técnico de TIC (UST-TIC), cujo total estimado pelas Contratantes para o período de 12 (doze) meses é de **5.700 (cinco mil e setecentas) USTs**, conforme detalhado no **Anexo I**, Catálogo de Serviços. Os componentes e demais peças empregadas na execução dos serviços serão remuneradas de acordo com o valor indicado pela Contratada em tabela específica de peças e componentes (**Anexo II**), conforme estabelecido no quadro - Relação de peças e componentes, que compõe a proposta comercial das proponentes.

2.4. As Ordens de Serviços (OS) serão classificadas em 3 (três) tipos: Rotineira, Sob demanda e Projetos.

2.4.1. **OS Rotineira:** abrangem atividades de rotina, previsíveis e planejadas, segundo regras e prazos bem definidos e estabelecidos na presente contratação e discriminadas no Catálogo de Serviços, **Anexo I** deste memorial. A geração dessa OS deverá ser executada pelas Contratantes obedecendo criteriosamente a sua frequência de execução, conforme especificado no Catálogo de Serviços. No corpo da OS deverá constar o detalhamento das

atividades a serem desempenhadas, bem como os possíveis resultados a serem obtidos, que serão validados posteriormente pelas Contratantes.

2.4.2. OS Sob Demanda: abrangem as atividades previsíveis e planejadas, segundo regras e prazos bem definidos e estabelecidos na presente contratação e discriminadas no Catálogo de Serviços, **Anexo I** deste memorial. A geração dessa OS deverá ter origem em solicitações das equipes técnicas das Contratantes ou ainda de ações decorrentes de atendimentos rotineiros, sob as condições descritas no Catálogo de Serviços. No corpo da mesma deverá constar o detalhamento das atividades a serem desempenhadas, bem como os possíveis resultados obtidos e os entregáveis que serão validados pelas Contratantes.

2.4.3. OS de Projeto: abrangem atividades que requerem programação detalhada das etapas a serem observadas, reunindo ações prévias de planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos, englobados no escopo da presente contratação. Deve ser elaborada a partir de documento formal descrevendo todas as etapas necessárias para execução da demanda solicitada.

Os projetos podem ser constituídos de estudos específicos, demandados pelas Contratantes, relacionados à prospecção tecnológica, análises de impactos, mitigação de riscos da operação e segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à operação de servidores, bem como da elaboração de planos de arquitetura técnica e atualizações, migrações, implantações ou absorção de plataforma de hardware e/ou software.

Para sua execução serão emitidas formalmente pelo Sesi-SP e Senai-SP Ordens de Serviços específicas para essa atividade, de acordo com a criticidade identificada, as quais deverão ser tratadas segundo prazos de atendimento estabelecidos, os quais poderão ocorrer inclusive fora do horário comercial mediante possíveis agendamentos.

Esses fatores (criticidade, prazos de atendimento, horário/ período de execução, tecnologias envolvidas etc.) vão determinar o nível de complexidade da OS de Projeto, isto é, baixa, média ou alta, cada qual relacionada ao número unitário básico de UST (Unidade de Serviço Técnico) como demonstrado no Catálogo de Serviços, Anexo I.

2.4. O grau de complexidade das demais Ordens de Serviços (OS), que deverão ser geradas para as atividades discriminadas no Catálogo de Serviços, Anexo I deste memorial, serão classificadas em 3 (três) diferentes níveis: Baixa, média e Alta, cujo fator multiplicador é determinado pelas características e especificidades de cada atividade a ser executada:

Complexidade	Fator Multiplicador
Baixa	1
Média	2
Alta	3

2.5. O escopo, características e demais condições dos serviços de assistência técnica compreenderão:

2.5.1. Registro das solicitações a partir de comunicação eletrônica recebida por meio de software específico da Central de Serviços TI das Contratantes ou eventualmente por telefone (obrigatoriamente DDD 11 ou sistema 0800) disponibilizado pela Contratada, gerando as ordens de serviço, ou documento equivalente, para identificação das demandas.

2.5.2. A execução dos serviços de manutenção preventiva e corretiva compreende:

2.5.2.1. Ações preventivas e corretivas nos equipamentos e em seus acessórios (hardware), incluindo o fornecimento e a substituição, à base de troca, das peças danificadas, por outras de procedência original, de sorte a deixá-los em plenas condições de operação.

2.5.2.2. Remanejamento e instalação de componentes necessários.

2.5.2.3. Execução concomitante dos serviços de manutenção preventiva, por ocasião do atendimento aos chamados corretivos ou por meio de chamado regular, os quais compreenderão:

a) Limpeza interna e externa do item;

b) Ajustes (lubrificações, regulagens e calibrações) dos componentes às especificações técnicas recomendadas pelo fabricante ou pelo SESI-SP e SENAI-SP;

c) Substituição de peças e componentes danificados, inoperantes, mesmo que tenham apresentado defeito intermitente, desde que fique constatado o mau funcionamento do equipamento por esta razão, observando o estabelecido no item 5.4.

2.5.3. Atualização obrigatória, após o encerramento de cada ação, do software específico da Central de Serviços das Contratantes, por meio da introdução de informações acerca do andamento da demanda e da pesquisa de satisfação do cliente, possibilitando o acompanhamento dos serviços por parte do usuário e a gestão do sistema pela central de helpdesk e pela Gerência Sênior de Tecnologia da Informação, GSTI, das Contratantes.

2.5.3.1. O software de helpdesk será disponibilizado por empresa prestadora desse serviço, já implementado no SESI-SP e SENAI-SP, e deverá ser acessado pela Contratada por meio da internet.

2.5.3.2. Os chamados serão fechados (encerrados) pela Central de Serviços de TI, que já presta os serviços para o SESI-SP e SENAI-SP, a partir das informações introduzidas no sistema pela Contratada.

2.5.3.3. O desenvolvimento das ações da demanda deverá ser introduzido pela Contratada no software de gestão, dentro dos SLAs (acordos de níveis de serviço) determinados, de sorte a facilitar o acompanhamento dos serviços pela Central de Serviços (atendimento de helpdesk).

2.5.3.4. Os técnicos da Contratada serão orientados pelas Contratantes na utilização do software de helpdesk, compreendendo a recepção de chamados e a atualização das informações pertinentes.

2.5.4. Disposição de equipe de técnicos devidamente qualificados para prestação dos serviços objetos deste memorial, conforme requerimentos e habilitações constantes do item 6.2 a seguir.

2.5.5. Disponibilização de relatório operacional, para as Contratantes, até o dia 5 (cinco) de cada mês, reunindo todas as ocorrências havidas no período (atendimentos do mês anterior), compreendendo demandas encerradas e em andamento, conforme item 12, Relatórios de Gestão.

2.5.6. As Contratantes poderão, a qualquer momento, realizar auditoria ou inspeção, através de seus funcionários ou terceiros, em equipamentos sob atendimento ou já reparados, com a finalidade de verificar as condições do retorno operacional dos mesmos.

2.5.6.1. Caso as Contratantes considerem ineficientes ou insuficientes as medidas tomadas para o reparo, a Contratada se compromete a adotar as ações de melhoria indicadas por esta, em prazo não superior a 5 dias úteis, após o que será efetuada nova auditoria ou inspeção.

2.5.6.2. No caso de recusa da Contratada em atender as medidas sugeridas, ou a auditoria ou inspeção identificarem que as medidas de melhorias indicadas pelas Contratantes não foram cumpridas integralmente, a Contratada ficará sujeita às penalidades previstas.

3. EQUIPAMENTOS DE BACKUP

3.1. Os equipamentos a serem utilizados como backup serão fornecidos pelas Contratantes.

3.2. A Contratada deverá providenciar a retirada do equipamento backup na Unidade Administrativa das Contratantes, localizada em São Paulo, Av. Paulista, 1313, ou ainda, em local específico a ser fornecido posteriormente pelas Contratantes.

3.2.1. Será utilizado o equipamento de backup em casos em que o problema não possa ser solucionado pela equipe de campo e necessite de trabalhos específicos de laboratório, essa ação deverá ser devidamente articulada com a área técnica das Contratantes de forma que as ações de reparo do equipamento original e para instalação do equipamento backup, bem como os prazos para restabelecimento dos serviços sejam comunicados ao responsável da Unidade.

3.2.2. Caberá à Contratada os serviços de logística desse equipamento de backup, contemplando a retirada da área técnica das Contratantes e instalação do Sistema Operacional e demais softwares, bem como as configurações que se façam necessárias para tornar o equipamento operacional e com acesso remoto no seu nível básico, deixando o equipamento pronto para a restauração dos dados pela equipe de TI das contratantes.

3.2.3. Quando ocorrer o retorno e ativação do equipamento original da Unidade, após a sua reparação em laboratório, a Contratada deverá providenciar a retirada do

equipamento backup e devolvê-lo para a área técnica das Contratantes. Esse equipamento deverá ter sua configuração reinicializada e arquivos de trabalho removidos de forma que o mesmo possa ser novamente utilizado para essa finalidade de backup.

4. HORÁRIO E DEMAIS CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO

4.1. O horário regulamentar para prestação dos serviços de assistência técnica é de segunda-feira a sábado, das 7h às 19h.

4.1.1. Dentro desse período, a Contratada deverá estar preparada para agendar atendimentos em horários preestabelecidos, inclusive articulando-se com terceiros para tal.

4.1.2. Nos dias-ponte, que intermedeiam os feriados denominados “prolongados”, o atendimento será normal, consoante indicado no item 4.1.

4.2. O prazo de atendimento será computado a partir da recepção eletrônica do chamado, encaminhado pela Central de Serviços de TI, via software de helpdesk, ou, excepcionalmente, a partir da solicitação das Contratantes por meio de telefone.

4.2.1. Para todos chamados técnicos, o primeiro atendimento e o encerramento deverão ocorrer dentro do horário de atendimento e nos prazos máximos estipulados no item 7.

4.3. Quando o vencimento dos prazos de atendimento coincidir com feriado, o atendimento deverá se processar no primeiro dia útil subsequente.

4.3.1. Nos feriados nacionais e estaduais, o atendimento estará restrito aos chamados previamente agendados.

4.3.2. Nos feriados municipais na cidade da sede operacional da Contratada, o atendimento será normal em todo o Estado de São Paulo com cumprimento dos prazos estabelecidos.

4.4. Demandas identificadas como urgentes deverão ter tratamento prioritário, desde que previamente autorizadas e assim identificadas na abertura do chamado pelas Contratantes.

4.5. Poderão ser agendados atendimentos em quaisquer das unidades operacionais constantes do Anexo III, provenientes de solicitações visando à realização de manutenções técnicas, nas seguintes condições:

4.5.1. Com visita do técnico, dentro do horário de atendimento regulamentar estabelecido;

4.5.2. Com visita do técnico fora do horário regulamentar, inclusive nos finais de semana;

- 4.5.2.1. A abertura dos chamados com agendamento ocorrerá dentro do horário regulamentar, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas úteis da data prevista para o atendimento;
- 4.5.2.2. Estas demandas não implicarão em custos adicionais ao Sesi-SP e Senai-SP, e estão sujeitas aos mesmos prazos, índices e requisitos constantes do item 7.

5. PROCEDIMENTOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Atendimento

- 5.1.1. O técnico da Contratada será acionado a partir da recepção eletrônica do chamado, encaminhado pela Central de Serviços de TI via software de helpdesk, ou então a partir da solicitação das Contratantes por meio de telefone, obrigatoriamente DDD 11 ou sistema 0800 providos pela Contratada.
 - 5.1.1.1. A Contratada deverá registrar os dados da demanda em documento próprio (ordem de serviço ou equivalente) o qual deverá obrigatoriamente conter endereço e demais informações da localidade solicitante do chamado, do usuário, do equipamento ou software relacionado ao problema detectado.
- 5.1.2. O atendimento deverá se processar dentro do horário regulamentar ou conforme agendamento prévio.
- 5.1.3. A Contratada deverá utilizar os procedimentos técnicos existentes nas Contratantes para realização da manutenção e reparo dos equipamentos, mantendo-se atualizada quanto a mudanças e atualizações dos mesmos.
 - 5.1.3.1. Na inexistência de procedimento específico caberá a Contratada criar e aprovar junto às Contratantes novo procedimento o qual será cedido sem ônus adicionais e passará a integrar o acervo do Sesi-SP e Senai-SP.
- 5.1.4. Somente serão prestados atendimentos aos equipamentos identificados como de propriedade do Sesi-SP e Senai-SP ou que se encontram em regime de comodato. Em quaisquer outras circunstâncias, o atendimento se processará exclusivamente mediante prévia autorização das Contratantes.
- 5.1.5. Ao se apresentar na Unidade para atendimento, o técnico deverá ter em mãos cópia da ordem de serviço ou equivalente, podendo ser em formato eletrônico, com todos os dados já fornecidos pelo usuário, de modo a agilizar o tratamento da demanda.
- 5.1.6. Os procedimentos de cópia de segurança (backup) de dados deverão ser praticados sempre que o equipamento for retirado para conserto ou sempre que houver necessidade de formatação ou substituição do disco rígido.
 - 5.1.6.1. Na hipótese em que o backup de dados não possa ser feito com recursos do próprio equipamento, a operação será realizada com equipamento da

Contratada, utilizando-se dos recursos de mídia indicados e homologados pelas Contratantes. Neste caso as mídias removíveis deverão providas e corretamente identificadas pela Contratada.

5.1.6.2. O procedimento a ser adotado deverá sempre ser comunicado previamente ao usuário responsável pelo equipamento e relatado na ordem de serviço devendo o sucesso do backup ser verificado pelo usuário nesse ato.

5.1.6.3. A Contratada se compromete a manter o sigilo e confidencialidade, zelando pela integridade dos dados do backup em seu poder.

5.1.6.4. Caso um disco rígido não possa ser recuperado e precise ser substituído o antigo deverá ser destinado à destruição através dos mecanismos indicados pelas contratantes.

5.1.6.5. A recuperação (restore) dos dados e bases de dados anteriormente salvas (backup) e a configuração do ambiente deverão se processar de maneira a tornar esse ambiente plenamente operacional.

5.1.6.6. No processo de formatação a Contratada deverá se utilizar de ferramentas encontradas no mercado que não possibilitem de forma alguma a recuperação dos dados anteriores à formatação. Esta ferramenta deverá ser homologada pelas Contratantes.

5.1.6.7. Após a recuperação dos dados e completa funcionalidade do equipamento, a Contratada deverá entregar as mídias tipo removíveis utilizadas para backup registrando o fato no histórico do chamado. No caso de mídias tipo HD externo, a Contratada se compromete a utilizar procedimento especial para apagar os dados, procedimento esse a ser validado com as Contratantes.

5.1.7. Os testes que deverão ser executados no ambiente do usuário (recuperado ou em razão de novas instalações) deverão contemplar a plena operabilidade dos recursos instalados no equipamento, de sorte a possibilitar a retomada regular das atividades.

5.2. Retirada de equipamentos

5.2.1. A retirada de equipamentos para reparo deve se processar quando o serviço (manutenção preventiva ou corretiva) não puder ser executado pela Contratada, por ocasião da visita e nas próprias instalações do Sesi/SP e Senai/SP, devendo ser precedido da instalação de equipamento backup, conforme procedimentos e orientações divulgadas no item 3 acima.

5.2.1.1. Poderá haver entendimentos entre a Contratada e Contratantes para reparos no próprio ambiente, com troca de componentes, desde que existam condições técnicas para tal. Estas ações serão alvo de negociações prévias entre as partes.

- 5.2.2. A Contratada deverá fornecer dentro de 72 horas, a partir da retirada, a previsão do prazo de retorno do equipamento reparado, registrando a informação no software de gestão do helpdesk, prazo esse que não pode ser superior ao determinado no item 7 deste memorial.
- 5.2.3. A Contratada será responsável pelo transporte, retirada e devolução do equipamento, entre a unidade e o laboratório da Contratada, inclusive pela cobertura do seguro para transporte.
- 5.2.4. A retirada de equipamentos da unidade somente poderá se efetivar após a emissão da respectiva Guia de Transporte devidamente assinada/ aprovada pelo Diretor da Unidade das Contratantes ou pessoa designada.

5.3. Reparos em laboratório

- 5.3.1. A Contratada deverá dar início à execução do serviço, registrando esta ação no software de gestão do helpdesk, incluindo como informação as peças e componentes a serem substituídos, a previsão de conclusão, o status “Pendente Contratada - Serviço em Execução” e, durante o desenvolvimento, periodicamente, atualizar o status do chamado.
- 5.3.2. Ao final da manutenção a Contratada deverá devolver o equipamento à unidade e encerrar a ordem de serviço colhendo a assinatura do responsável pelo ambiente e, finalmente, registrar a ação no software de gestão do helpdesk.

5.4. Substituição de peças e componentes

- 5.4.1. Quando da realização dos serviços (manutenção corretiva ou preventiva), havendo necessidade de substituição de peças e componentes considerados danificados pelo uso ou mesmo que tenham apresentado defeito, a Contratada deverá sempre utilizar peças e componentes novos sem uso anterior, que atendam às especificações do fabricante do equipamento.
 - 5.4.1.1. Na hipótese da Contratada, durante o atendimento técnico, não reunir condições de disponibilização de componentes novos, situação que deverá ser devidamente comprovada, esta poderá, alternativamente, propor às Contratantes o uso de componentes remanufaturados de sorte a reestabelecer o ambiente operacional.
- 5.4.2. As peças e componentes substituídos pela Contratada passarão a ser de sua propriedade, com exceção feita a componentes que constituem uma unidade de patrimônio das Contratantes, por exemplo, monitores de vídeo.
- 5.4.3. A qualquer momento as Contratantes poderão exigir a documentação fiscal que comprova a aquisição das peças aplicadas nos reparos.

5.5. Acompanhamento e encerramento de demandas

- 5.5.1. Durante o desenvolvimento da demanda, o técnico deverá apor na ordem de serviço ou documento equivalente todas as informações que retratam as ações adotadas, em especial quando houver a reposição de peças, de maneira que o documento possa oferecer a qualquer tempo um histórico preciso da ocorrência.
- 5.5.2. Com o mesmo objetivo, todas as ações adotadas pela Contratada a partir da recepção eletrônica de chamados por meio do software de helpdesk ou por telefonemas oriundos das Contratantes, deverão ser registradas no mesmo software de gestão, trazendo a descrição das ações desencadeadas e informações do atendimento para avaliação dos índices de satisfação.
- 5.5.3. Igualmente, deverá ser registrado o posicionamento, ao menos semanalmente, das ações pendentes, considerando prazos anteriormente estabelecidos para reposição de peças, execução total dos reparos etc., de maneira que a gestão da Central de Serviços de TI das Contratantes possa acompanhar satisfatoriamente o andamento da demanda.
- 5.5.4. Por fim, também deverá ser registrada a conclusão dos serviços apontando a descrição da solução empregada, imediatamente após o encerramento ou, no máximo, até o início do dia útil subsequente àquele em que o atendimento se processou, respeitando os SLAs constantes do item 7.
- 5.5.5. O pagamento de todo e qualquer chamado técnico só será realizado após cumpridas todas as etapas e atividades concluídas, inclusive a entrega e instalação de possíveis peças envolvidas nesse reparo.

6. RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS DA CONTRATADA

6.1. Recursos materiais

- 6.1.1. A Contratada deverá disponibilizar aos seus profissionais, equipamentos e ferramental técnico adequado e suficiente para os reparos de hardware, sejam eles manuais, mecânicos, eletroeletrônicos ou de outras especificidades, segundo os requerimentos preconizados pelos fabricantes dos equipamentos.
- 6.1.2. A Contratada deverá, ainda, municiar seus técnicos com cópias atualizadas das mídias dos softwares e drivers requeridos, disponibilizados pelas Contratantes, de sorte que estes possam restabelecer no menor prazo possível a funcionalidade dos equipamentos, aplicativos e ambiente operacional.
- 6.1.3. Igualmente a Contratada deverá dispor de acesso dedicado à internet para poder operar, a qualquer momento, em suas instalações ou pelos técnicos de campo remotamente (acesso 3G/4G/5G), o software de gestão da Central de Serviços de TI das Contratantes.

6.2. Recursos humanos

- 6.2.1. Os técnicos da Contratada, designados para a prestação dos serviços, deverão possuir formação escolar técnica e experiência compatível com a função exercida, de sorte a prestar os serviços dentro de níveis adequados de qualidade, de acordo com o estabelecido pelos fabricantes dos equipamentos.
- 6.2.1.1. Independente da habilitação técnica, estes profissionais deverão apresentar conduta compatível com a função exercida, tratando os usuários do Sesi-SP e Senai-SP com presteza, sigilo, competência e cordialidade.
- 6.2.1.2. Os profissionais deverão utilizar uniforme padronizado da empresa Contratada, bem como portar crachá de identificação, contendo número de telefone da Contratada para validação da identidade, se necessário.
- 6.2.2. A pedido das Contratantes, a Contratada poderá substituir o profissional que tenha demonstrado evidente quebra do código de conduta profissional ou demonstrado inabilidade técnica.
- 6.2.3. Os recursos humanos da Contratada disponibilizados para a realização dos serviços deverão fazer parte do quadro permanente da mesma, ou seja, devem ter vinculação na condição de sócio ou empregado em regime da C.L.T. (Consolidação das Leis do Trabalho) ou, ainda, mediante contrato de trabalho regido pela legislação civil comum. Essa comprovação será requisitada pelas Contratantes durante o período de implantação dos serviços anteriormente à data de início de operação efetiva e durante a execução do contrato.
- 6.2.4. Não é permitida a subcontratação de empresas do segmento de manutenção de equipamentos (terceirização).
- 6.2.5. Para supervisão dos trabalhos, a Contratada designará um Coordenador Técnico, cujas informações para contato serão transmitidas às Contratantes, ao qual caberá atuar preventiva e corretivamente no desenvolvimento dos trabalhos.
- 6.2.5.1. Esse Coordenador Técnico será responsável pelo acompanhamento dos serviços contratados, e terá como atribuições:
- 6.2.5.1.1. Responder pela gestão dos serviços de atendimento local em todas as localidades instaladas dentro do Estado de São Paulo, a partir das orientações emanadas pelo gestor do contrato da Contratada, bem como dos gestores do Sesi-SP e Senai-SP, reportando periodicamente as disfunções ocorridas, eventuais incidentes, reclamações/ sugestões de usuários, bem como informando sobre as demais ações empregadas, inclusive de forma proativa, na execução dos serviços.
- 6.2.5.1.2. Acompanhar e controlar as atividades de atendimento local, avaliando o desempenho do grupo de profissionais alocados sob sua coordenação, incluindo postura profissional, disciplina e respeito às normas de conduta, visando garantir o tratamento das demandas e a qualidade dos serviços prestados segundo os SLA acordados.

6.2.5.1.3. Manter sua equipe técnica de campo devidamente dimensionada e qualificada no uso das ferramentas e demais recursos disponibilizados para operação local de suas atividades, solicitando sempre que necessário a readequação do quadro e recursos, promovendo o treinamento operacional e ou a capacitação técnica do grupo.

6.2.5.1.4. Responder pelos equipamentos, periféricos e demais acessórios de propriedade das Contratantes retirados para atendimento técnico, provendo sua guarda e controle de utilização nos atendimentos prestados nas unidades físicas das Contratantes, mantendo registro das operações no sistema de gestão da Central de Serviços.

6.2.5.1.5. Coordenar a elaboração e manutenção dos procedimentos de atendimento técnico, mantendo todas as ações documentadas de maneira a alimentar base de dados de conhecimento, para aplicação pelas equipes técnicas de sorte a prover a melhoria contínua do processo.

6.2.5.1.6. Notificar as Contratantes quando da identificação, por parte de sua equipe de atendimento local, de divergências nos atributos dos itens de configuração dos equipamentos atendidos.

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

7. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1. A Contratada será considerada inadimplente, e poderá ter seu contrato rescindido a qualquer tempo, se deixar de cumprir um ou mais dos seguintes Acordos de Nível de Serviço (SLA) definidos na tabela abaixo, com os prazos para atendimento descritos a seguir:

SLA	Descrição	Definição	Meta Mensal	Desconto
01	Primeiro Atendimento nas unidades Corporativa e Operacionais	Trata-se do prazo determinado para o Primeiro Atendimento do técnico no local ou remotamente, por meio de intervenções a serem realizadas nas unidades Corporativa e Operacionais.	Mínimo de 95% dos atendimentos realizados nas unidades Corporativa e Operacionais devem ser tratados plenamente no prazo de no máximo de 6 (seis) horas corridas a partir do recebimento da demanda via sistema ou, alternativamente, via telefone.	2% sobre o valor apurado mensal para o mês da prestação de serviços quando ocorrer o não atendimento da meta deste SLA.

02	Reparo do equipamento com solução definitiva do problema ou Aplicação de uma WA (devidamente validada pelas Contratantes) nas unidades Corporativa e Operacionais	Trata-se do prazo determinado para que a solução definitiva do problema seja aplicada, tornando o equipamento novamente operacional em todas as suas funcionalidades ou para aplicação de um WA* (devidamente validada pela equipe de TI das Contratantes) no equipamento até que a solução definitiva seja aplicada. * A aplicação de um WA não isenta a empresa de atender plenamente os outros SLAs	Mínimo de 95% dos chamados abertos para atendimentos deverão ter a solução definitiva ou WA aplicada no equipamento no prazo máximo de 12 (doze) horas corridas a partir do recebimento da demanda via sistema ou, alternativamente, via telefone. Se aplicado WA para o atendimento, verificar o SLA 4 adicionalmente.	2% sobre o valor apurado mensal para o mês da prestação de serviços quando ocorrer o não atendimento da meta deste SLA.
03	Devolução do equipamento original reparado	Trata-se do prazo determinado para que o equipamento original, retirado para laboratório, retorne ao seu local original em perfeitas condições de uso, com todas as suas funcionalidades operando plenamente.	Mínimo de 95% dos equipamentos retirados para laboratório deverão ter seu reparo e devolução no seu local de origem no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos , a partir da data de retirada do equipamento.	2% sobre o valor apurado mensal para o mês da prestação de serviços quando ocorrer o não atendimento da meta deste SLA.
04	Aplicação de solução definitiva após WA	Trata-se do prazo determinado para que o equipamento original, alvo de solução de contorno (WA), seja reparado de forma definitiva e em perfeitas condições de uso, com todas as suas funcionalidades operando plenamente	100% dos equipamentos funcionando com solução de contorno (WA) deverão ter seu reparo definitivo no seu local de origem no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos , a partir da data de aplicação do WA no equipamento.	2% sobre o valor apurado mensal para o mês da prestação de serviços quando ocorrer o não atendimento da meta deste SLA.
05	Pesquisa de Satisfação para Atendimento Presencial	Trata-se de pesquisa dirigida ao usuário requisitante, nos atendimentos presenciais, após o encerramento do atendimento.	100% dos atendimentos presenciais, utilizando-se de pergunta dirigida ao usuário requisitante, ou ainda, se for o caso, para a área técnica das Contratantes, sobre a qualidade dos serviços realizados, sendo possível uma resposta dentre 4 (quatro) opções: Ótimo, Bom, Ruim e Péssimo, após o encerramento do atendimento. Do percentual respondido 90% deve estar entre Ótimo e Bom.	2% sobre o valor apurado mensal para o mês da prestação de serviços quando ocorrer o não atendimento da meta deste SLA
06	Pesquisa de Satisfação para Atendimento Remoto	Trata-se de pesquisa dirigida ao usuário requisitante, nos atendimentos remotos, após o encerramento do atendimento.	40% dos atendimentos remotos, utilizando-se de pergunta dirigida ao usuário requisitante, ou ainda, se for o caso, para a área técnica das Contratantes, sobre a qualidade dos serviços realizados, sendo possível uma resposta dentre 4 (quatro) opções: Ótimo, Bom, Ruim e Péssimo, após o encerramento do atendimento. Do percentual respondido 90% deve estar entre Ótimo e Bom.	2% sobre o valor apurado mensal para o mês da prestação de serviços quando ocorrer o não atendimento da meta deste SLA

7.1.1. Prazos

- 7.1.1.1. **06 (seis) horas corridas** a partir da abertura do chamado para o primeiro atendimento de todos os chamados abertos nas unidades Corporativa e Operacionais;
- 7.1.1.2. **12 (doze) horas corridas** a partir da abertura do chamado para reparo e solução definitiva do equipamento objeto do chamado, instalado nas unidades Corporativa e Operacionais do Sesi-SP e do Senai-SP, tornando-o novamente operacional;
- 7.1.1.3. **Até 20 (vinte) dias corridos** a partir da abertura do chamado para retorno do equipamento retirado para reparo em laboratório.
- 7.1.1.4. **Até 20 (vinte) dias corridos** a partir da aplicação da solução de contorno para que o reparo definitivo seja concluído.
- 7.1.1.5. Esses prazos deverão ser cumpridos, a partir do início da prestação dos serviços, da seguinte forma:
- a) **No primeiro mês de operação do serviço** – ao menos **50%** das ocorrências deverão atender os SLA determinados;
 - b) **No segundo mês de operação do serviço** – ao menos **75%** das ocorrências deverão atender os SLA determinados;
 - c) **A partir do terceiro mês de operação do serviço** – ao menos **95%** das ocorrências deverão atender os SLA determinados.
- 7.1.2. A Contratada deverá monitorar a satisfação de 100% dos atendimentos presenciais, utilizando-se de pergunta dirigida ao usuário requisitante, ou ainda, se for o caso, para a área técnica das Contratantes, sobre a qualidade dos serviços realizados, sendo possível uma resposta dentre 4 (quatro) opções: Ótimo, Bom, Ruim, Péssimo, após o encerramento do atendimento, informando o resultado para a Central de Serviços de TI das Contratantes.
- 7.1.2.1. A Contratada deverá apresentar para as Contratantes, juntamente com seus relatórios mensais de operação, um índice de ao menos 90% das respostas dessas pesquisas entre Ótimo e Bom, independentemente da forma de atendimento (Presencial ou Remoto).
- 7.1.2.2. Para os casos cuja pesquisa apresente condição de “Péssimo”, a Contratada deverá apresentar nos relatórios mensais as evidências e ações empregadas para o tratamento dessas ocorrências e, se for o caso, apresentar plano de ação corretivo para solução de pendências.
- 7.1.2.3. Outras pesquisas sobre a qualidade dos serviços poderão ser elaboradas de comum acordo entre a Contratada e as Contratantes com a finalidade única de promover a melhoria contínua dos serviços.

7.1.2.4. A Contratada deverá utilizar um canal de comunicação específico com os usuários para realizar a pesquisa de satisfação.

8. IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. A Contratada deverá apresentar Cronograma de Atividades visando embasar o plano de implantação dos serviços previstos neste edital e seus anexos, contemplando os marcos de controle (*milestones*) identificados para acompanhamento e validação dos serviços. No documento deverão constar, no mínimo, as etapas abaixo relacionadas:

- a) Contratação, treinamento e habilitação de seu corpo técnico (coordenador, técnicos, etc.) para gestão e operação dos serviços indicados;
- b) Aquisição dos recursos materiais, incluindo todo ferramental necessário para capacitação do(s) seu(s) laboratório(s) técnico(s);
- c) Mapeamento dos Processos de trabalho, fluxo de trabalho, normas internas, exigências legais e outras para estabelecimento de procedimentos e processos que serão adotados, incluindo regras de priorização de atendimento.

8.2. A Contratada deve alocar os recursos de forma que o período de início e término do cronograma para implantação dos serviços não supere 30 (trinta) dias, contados a partir da assinatura do contrato.

9. VIGÊNCIA CONTRATUAL E VOLUMES

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

9.2. A cada período de 12 meses, mediante negociações entre as partes, o futuro instrumento contratual poderá ser reajustado monetariamente, assim como poderá ser rescindido após comunicação prévia entre as partes.

9.3. O parque de equipamentos do SESI-SP e SENAI-SP compreende atualmente **315 (trezentos e quinze)** equipamentos de acordo com a distribuição indicada no anexo II, dispostos em todas as unidades do SESI-SP e SENAI-SP dentro do estado de São Paulo:

Unidades a serem atendidas	Equipamentos
Unidades SESI-SP	147
Unidades SENAI-SP	144
Contingência	24
TOTAL GERAL	315

9.4. O número de unidades físicas e de equipamentos atendidos poderá sofrer algum crescimento ao longo desse período, em torno de **5% (cinco por cento) ao ano**.

9.5. Estima-se o número de **60 (sessenta)** chamados/mês a serem direcionados para a Contratada, relacionados a problemas corretivos de hardware desse parque de equipamentos instalados, com um crescimento **anual projetado de 10% (dez por cento)** nestas demandas.

9.5.1. Para melhor dimensionamento dos recursos que deverão ser empregados na prestação dos serviços, está sendo disponibilizado

9.5.2. o Anexo IV – Histórico de Chamados, contendo informações acerca dos incidentes ocorridos distribuídas entre as unidades do SESI-SP e SENAI-SP.

9.6. As estimativas de crescimento e do número de chamados previstos mensalmente deverão servir, tão somente, de subsídio às proponentes para formulação de suas propostas. Embora extraídos do histórico anual das demandas de atendimento técnico, estes números sofrem ajustes em razão da variação do nível de ocorrências, muitas delas sazonais, não constituindo, portanto, compromisso firme de consumo do SESI-SP e SENAI-SP sobre o volume futuro.

9.7. Cronograma de Execução Contratual

9.7.1. Com fundamento nos marcos de controle do cronograma de atividades apresentado neste memorial, deverão ser observados os prazos dos eventos conforme quadro abaixo.

Evento	Prazo	Envolvido
Assinatura do Contrato	Até 5 (cinco) dias úteis após a entrega do documento já assinado pelas Contratantes	Contratada
Reunião de “kick-off” para alinhamento e apresentação do gestor e supervisor do contrato indicados pelo SESI-SP e SENAI-SP e entrega do cronograma de implantação ajustado aos prazos estabelecidos contendo as datas correspondentes	Até 5 (cinco) dias úteis após a devolução do contrato assinado pela Contratada	Contratantes e Contratada
Operação plena dos Serviços	A partir da reunião de <i>kick-off</i> descrita acima	Contratada
Execução dos serviços com apuração de ANS/SLA	Vigência entre o 1º mês após realização de <i>kick-off</i> e 12º mês de execução do contrato	Contratada
Entrega do Relatório Mensal de Atividades	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente	Contratada
Pagamento dos serviços mensais	Conforme indicado no item 17.5	Contratante

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1. Manter corpo técnico devidamente habilitado para a execução dos serviços, dentro dos níveis de qualidade requeridos.
- 10.2. Nos deslocamentos, manter seus técnicos munidos da infraestrutura básica necessária à prestação dos atendimentos, com ferramental, equipamentos e softwares, de forma a promover o restabelecimento da funcionalidade dos equipamentos e ambiente do usuário.
- 10.3. Promover o reparo do equipamento ou restaurar o ambiente, preferencialmente por ocasião da visita, ou proceder aos reparos em laboratório dentro do menor prazo possível, restabelecendo a plena funcionalidade de equipamentos, softwares e ambientes.
- 10.4. Na hipótese de retirada do equipamento para reparo em laboratório, devido à impossibilidade de conserto no próprio local, a Contratada deverá prover equipamento/componente de backup e realizar cópia de segurança (backup) e respectivo restore do disco rígido, incluindo a instalação geral dos softwares que operavam no equipamento substituído, bem como deverá prover a realização de testes de funcionalidade dos sistemas e softwares afetados, instalados no equipamento substituto.
 - 10.4.1. A Contratada se compromete a adotar procedimento aprovado pelas Contratantes para descarte seguro das informações contidas nos discos rígidos retirados ou substituídos no processo de manutenção dos equipamentos.
- 10.5. Responsabilizar-se pela procedência das peças de reposição, novas, sem uso anterior, para os equipamentos do acervo do Sesi-SP e Senai-SP ou, alternativamente, assegurar a qualidade daquelas remanufaturadas, rigorosamente de acordo com as condições estabelecidas no item 5.4.1.1 deste memorial.
- 10.6. Participar de reunião periódica com a equipe das Contratantes para avaliar a satisfação do cliente e adoção de medidas corretivas ou de melhoria.
- 10.7. Por ocasião do encerramento ou rescisão do contrato a Contratada deverá devolver todas as mídias e documentos fornecidos pelo Sesi-SP e Senai-SP para a prestação dos serviços.
- 10.8. A Contratada deverá ressarcir as Contratantes por dano, furto, roubo ou qualquer outro sinistro que possa ocorrer com os equipamentos de propriedade das Contratantes que estiverem sob sua guarda.
- 10.9. Guardar sigilo dos dados a que tiver acesso ou que vierem a ser compartilhados, bem como sobre os produtos de propriedade das Contratantes, além daqueles processados e gerados no ambiente físico da Contratada, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva das Contratantes, os quais não podem ser cedidos, copiados, reproduzidos, publicados, divulgados de nenhuma forma, nem colocados à disposição direta ou indiretamente, locados ou vendidos a terceiros, mesmo após o encerramento do contrato, consoante o quanto contido no Termo de Confidencialidade a ser firmado pelas partes.

11. OBRIGAÇÕES DO SESI-SP E SENAI-SP

- 11.1. Informar à Contratada as atualizações e incrementos ocorridos no parque de softwares e hardwares do SESI-SP e SENAI-SP, de sorte a possibilitar a capacitação das equipes de trabalho para a prestação dos serviços.
- 11.2. Disponibilizar cópias das mídias de softwares e drivers do acervo do SESI-SP e SENAI-SP, possibilitando que a Contratada atualize sua base de dados para a adequada prestação dos serviços.

12. RELATÓRIOS DE GESTÃO

- 12.1. A Contratada deverá elaborar mensalmente relatórios de gestão dos serviços contemplando:
 - 12.1.1. Relação de todas as ocorrências do mês de referência, compreendendo demandas encerradas e em andamento, com indicação da ordem de serviço, número do chamado, número da O.S., descrição do equipamento atendido indicando seu número de patrimônio, unidade operacional onde foi prestado o serviço, pesquisa de satisfação do cliente ou da área técnica das Contratantes, breve descrição dos serviços executados, valores dos serviços e peças/componentes substituídos e outros dados relevantes.
 - 12.1.2. Relação de atendimentos pendentes até a data, bem como status dos projetos em execução e outras informações ajustadas entre as partes.
- 12.2. Os layouts dos relatórios descritos acima, bem como maiores detalhes e outras informações serão ajustados posteriormente entre as partes.
- 12.3. Novas demandas de relatórios poderão ser solicitadas posteriormente, a partir de negociações prévias.

13. ATUALIZAÇÃO DAS BASES DE DADOS

- 13.1. A Contratada deverá adotar procedimentos e mecanismos para que todas as manutenções executadas nos ativos sejam devidamente registradas em base de dados específicas de inventário sistêmico das Contratantes, de forma a mantê-las atualizadas e possibilitar que sejam extraídos relatórios de custos e histórico de manutenções desses ativos.
 - 13.1.1. Na impossibilidade de inserção direta na base de dados a Contratada deverá se responsabilizar pela elaboração e disponibilização do mecanismo de atualização (arquivos com os dados a serem inseridos e script/programa de inserção na base de dados), sem qualquer ônus para as Contratantes.

13.1.2. Deverão fazer parte desses registros em base de dados todas as ocorrências do mês de referência, compreendendo demandas encerradas e em andamento, com indicação da ordem de serviço, número do chamado, número da O.S., número de patrimônio do equipamento, unidade operacional, breve descrição dos serviços executados, valores dos serviços e peças/ componentes substituídos e outros dados relevantes.

14. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

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

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

14.2. As Contratantes designarão outro funcionário de nível operacional/técnico, que exercerá a função de supervisor/fiscal de contrato, com as seguintes atribuições:

- a) Inteirar-se em detalhes de todas as cláusulas e condições do instrumento contratual e seus anexos, de forma a que sejam cumpridos, pela Contratada, todos os dispositivos pactuados;
- b) Fiscalizar a qualidade técnica dos serviços dentro dos padrões estabelecidos neste memorial e seus anexos, notificando o gestor do contrato indicado pela Contratante, que fará a notificação à Contratada em caso de necessidade de substituição de pessoal e/ou reparação de serviço;
- c) Fiscalizar a execução operacional do Contrato;

- d) Fiscalizar os níveis de serviços acordados, quanto aos aspectos relacionados aos indicadores de qualidade e desempenho, bem como aos quantitativos relativos aos serviços;
- e) Colaborar com a Contratada sugerindo melhorias nos métodos de trabalho e exercendo fiscalização preventiva, de preferência, à fiscalização corretiva;
- f) Analisar os relatórios gerenciais de serviços, produzindo relatório operacional para o gestor do contrato, bem como atestar as faturas para o devido pagamento;
- g) Solicitar posicionamento do seu superior nas decisões e providências que ultrapassem sua competência, em tempo hábil, para adoção das medidas convenientes.

14.3.A Contratada deverá designar 01 (um) funcionário em nível gerencial, que exercerá a função de seu representante, na gestão do contrato, com as seguintes atribuições:

- a) Inteirar-se em detalhes de todas as cláusulas e condições do instrumento contratual e seus anexos, de forma a que sejam cumpridos, pela Contratada, todos os dispositivos pactuados;
- b) Participar das reuniões periódicas mensais;
- c) Apresentar os relatórios mensais sobre os atendimentos bem como demais documentos se assim for solicitado pelas Contratantes;
- d) Propor melhorias e planos de ação para aprimoramento contínuo dos serviços contratados;
- e) Fornecer as informações pertinentes aos atendimentos e responder por questões referentes aos dispositivos contratados;
- f) Solicitar posicionamento do seu superior nas decisões e providências que ultrapassem sua competência, em tempo hábil, para adoção das medidas convenientes;
- g) Coordenar os trabalhos das equipes técnicas de atendimento.

15. ENCERRAMENTO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

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

15.2. O Plano de Encerramento deve abordar todos os elementos que compõem o processo de finalização da prestação dos serviços, de modo a possibilitar a transição contratual com o repasse integral dos conhecimentos e competências necessárias para a continuidade dos serviços, assegurando a migração dos dados com o menor impacto possível.

15.3. O Plano de Encerramento dos serviços deve tratar, no mínimo, dos seguintes elementos:

- a) Identificação dos profissionais da Contratada que irão compor a equipe de repasse, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades; e
- b) Cronograma geral das atividades para execução da transição, identificando para cada tarefa ou grupo de tarefas, as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável.

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

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

15.5. A Contratada deverá responsabilizar-se pelo esforço necessário para essa transição contratual, atividade essa que não constituirá ônus adicional às Contratantes.

16. CARACTERÍSTICAS DAS UNIDADES DAS CONTRATANTES

16.1. Público-alvo

16.1.1 Pelas características das Contratantes, o maior contingente de atendimentos registrados na Central de Serviços será proveniente da área educacional das entidades, constituído de profissionais docentes e administrativos que operam na gestão das unidades operacionais.

16.1.2 O Sesi-SP e Senai-SP possuem uma única Sede Corporativa, que concentra a gestão administrativa das áreas de apoio ao negócio (RH, Financeiro, Compras e Suprimentos, Jurídico, Obras, TI etc.) e a gestão das áreas fim, com equipes constituídas por segmento de atuação de negócio, abrangendo educação, esporte, cultura, saúde e nutrição do Sesi-SP e educação e tecnologia do Senai-SP.

16.2. Ambientes do Sesi-SP

16.2.1 O SESI-SP, no segmento da educação, oferece em suas unidades educacionais curso regular de Ensino Fundamental do 1º ao 9º ano, operando em regime de período integral, curso regular de Ensino Médio, podendo ser articulado com cursos técnicos do SENAI-SP e curso de Educação de Jovens e Adultos.

16.2.2. Esses cursos são oferecidos em unidades educacionais, instaladas em edifícios próprios, denominadas Centros Educacionais – CE, ou instaladas dentro de um complexo maior chamado Centro de Atividades – CAT, unidades que possuem, além de toda a infraestrutura educacional do CE, teatros, refeitórios industriais, parque aquático, quadras esportivas de diversas modalidades, academia de esporte, consultórios médico-odontológicos, etc.. A relação completa de cursos, atividades, recursos, centros educacionais e centros de atividades encontram-se na página web (www.sesisp.org.br) e seus endereços também estão relacionados no **Anexo III**.

16.2.3. Pelas características dos cursos, as atividades são desenvolvidas em salas de aula convencionais, quadras esportivas, laboratórios de informática e demais ambientes educacionais. Todos os Centros Educacionais e Centros de Atividades contam ainda com uma biblioteca informatizada com acesso à Internet para uso do corpo discente. Nestes ambientes operam computadores e notebooks, conectados por uma rede cabeada e certificada, além de recursos de rede *wi-fi*.

16.3. As salas de aula comportam em média 32 alunos e os laboratórios de informática estão dimensionados para operar com um computador por aluno. Está disponibilizado para uso de cada professor um equipamento notebook, utilizado inclusive em sala de aula para apoio ao ensino. Uma unidade educacional média possui entre 4 e 10 salas de aula e 1 e 4 laboratórios de informática.

16.2.5 Além dos ambientes de ensino, todos os Centros Educacionais e Centros de Atividade possuem ambientes informatizados para gestão administrativa, outros ambientes de uso educacional como salas de preparação didáticas, salas de coordenação e outros, todos contando com computadores, impressoras de diversos tipos e portes, scanners, servidores, etc.

16.2.6. Todas as unidades possuem rack de distribuição de cabeamento estruturado, servidores com fitas para backup, switches de diversos modelos e tipos, e canal de comunicação MPLS (velocidades entre 1Mbps e 4 Mbps) interligado com a sede administrativa, onde se encontra instalado o datacenter, que provê acesso aos sistemas administrativos e corporativos, bem como saída monitorada à Internet.

16.2.7. As políticas de segurança da informação aplicáveis aos recursos de TI, são empregadas a todas as unidades a partir do datacenter.

16.2.8. No segmento da saúde, o SESI-SP oferece nos centros de atividades trabalhos focados na atuação preventiva abrangendo trabalhadores da indústria, seus dependentes, alunos da rede SESI-SP e a comunidades nos programas Saúde do Aluno SESI, Odontologia, Reabilitação e Saúde do Trabalhador.

16.2.9. Dentro da área de Alimentação são desenvolvidas ações contemplando desde o fornecimento de refeições à alunos da própria rede escolar, orientação nutricional aos trabalhadores das empresas e à comunidade em geral contemplando eventos diversos no segmento nutricional, educação ambiental e responsabilidade social.

16.2.10. No segmento de esporte e lazer são desenvolvidas diversas modalidades, como vôlei, polo aquático, judô, etc. nas categorias olímpica e paraolímpica em eventos como os jogos industriais do SESI, corrida de rua, etc., abertos à indústrias e comunidade.

16.2.12. Na área sociocultural destaca-se o incentivo às variadas manifestações artísticas em todas as suas formas de expressão, por meio de programas que possibilitam o acesso do público e da comunidade local a todas essas ações, constituídas de espetáculos, shows e exposições em teatros e demais espaços culturais próprios em nossas unidades.

16.2.13. Como se observa, para todos os segmentos atendidos pelo SESI-SP são empregados recursos de TI, equipamentos e aplicações de mercado e específicas, empregadas em atividades administrativas e de negócio, em ambientes locais e corporativos.

16.4. Ambientes do SENAI-SP

16.4.1.O SENAI-SP oferece cursos regulares de aprendizagem industrial, destinado a alunos com ensino fundamental concluído, objetivando o início de uma carreira profissional, cursos técnicos destinados a jovens com ensino médio, para formação na área de ensino técnico profissionalizante. Nesse escopo oferece ainda cursos superiores de tecnologia e pós-graduação (lato sensu), reconhecidos pelo MEC, visando à formação de tecnólogos em áreas demandas pela cadeia industrial, bem como a possibilidade de especialização em áreas vinculadas à graduação, além de cursos de educação continuada em todos os segmentos tecnológicos, podendo ser ainda no formato “a distância”.

16.4.2. Esses cursos são oferecidos em unidades de educação e tecnologia, denominados Centros de Formação Profissional – CFP em grande maioria instalados em prédios próprios, outros dentro de empresas industriais, que por suas características de processos de produção inviabilizariam a reprodução desses ambientes dentro de um CFP. Nessa situação foram instaladas unidades educacionais nas empresas Mercedes Bens, Volkswagen, CPTM e Voith, as quais possuem administração, programas, currículos e recursos humanos do SENAI, sendo as demais necessidades providas por essas empresas.

16.4.3.3 A relação completa de CFPs e cursos encontra-se na página web (www.sp.senai.br) e seus endereços estão também relacionados no Anexo II.

16.4.4. Pelas características dos cursos e treinamentos desenvolvidos, as aulas ocorrem tanto em salas de aula convencionais, laboratórios e oficinas industriais, laboratórios de informática, etc. Todas as unidades contam ainda com uma biblioteca informatizada com acesso à Internet para uso do corpo discente. Também nestes ambientes operam computadores e notebooks, conectados por uma rede cabeada e certificada, além de recursos de rede wi-fi.

16.4.5. As salas de aula comportam em média 32 alunos, os laboratórios e oficinas podem operar com 32, 16 ou 8 alunos, de maneira que existem ambientes onde há um computador para cada aluno e ambientes com um equipamento para dois alunos, sendo disponibilizado para uso de cada professor um equipamento notebook, utilizado inclusive em sala de aula para apoio ao ensino, podendo um CFP de porte médio possuir entre 4 e 10 salas de aula, 4 e 10 laboratórios e entre 2 e 6 oficinas por exemplo. Uma característica observada nestes CFPs é a utilização, por parte dos alunos, de *notebooks*, *tablets* ou *smartphones* próprios. Algumas unidades contam, ainda, com laboratórios para atendimento exclusivo às indústrias (Laboratórios Certificados), em cujas instalações, além de recursos específicos do segmento de tecnologia, existem diversos equipamentos de informática.

16.4.6 Além dos ambientes de ensino, todas as unidades possuem ambientes informatizados para gestão administrativa, outros ambientes de uso educacional como sala de preparação didática, salas de coordenação e outros, todos contando com computadores, impressoras de diversos tipos e portes, scanners, servidores, etc.

16.4.7. Todas os CFPs possuem rack de distribuição de cabeamento estruturado, servidores com fitas para *backup*, *switches* de diversos modelos e características e canal de comunicação MPLS (velocidades entre 20 Mbps e 60 Mbps), interligado com a sede administrativa, onde se encontra instalado o datacenter, que provê acesso aos sistemas administrativos e corporativos, bem como saída monitorada à Internet.

As políticas de segurança da informação aplicáveis aos recursos de TI, são empregadas a todas as unidades a partir do datacenter.

ANEXOS:

Anexo I – Catálogo de Serviços previstos para o contrato

Anexo II – Catálogo de Peças e componentes

Anexo III – Distribuição de Equipamentos – Resumo por Unidade

Anexo IV – Histórico de Chamados

X-X-X

Anexo I - Catálogo de Serviços previstos para o contrato

ID	Ambiente	Descrição	Classificação	Modalidade	Tipo Tarefa	Tarefa	UST para tarefa	Horas	*multiplicador da Complexidade de UST	Complexidade	Justificativa de Complexidade	Nº ocorrências previstas (12 meses)	Frequencia de Execução	Previsão p/ 12 meses (em UST)	Quantidade de horas
SV-1	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP.	Manutenção Preventiva	12x6	Sob demanda	Manutenção Preventiva Presencial - Essa atividade será resultado de solicitação formal das equipes técnicas das Contratantes e deverá abranger todo o ambiente que o equipamento está instalado, como o rack, no-break, cabeamento, ativos de rede, etc. As atividades devem envolver desde a limpeza externa e interna do equipamento como troca da pasta de processadores, limpeza de pentes de memória, limpeza de ventoinhas, etc. Nessa ação o técnico deverá ainda verificar a temperatura da Sala, sujeira na sala, janelas e portas abertas, rack, materiais que não são de uso na sala e orienta as unidades seguindo as melhores práticas e procedimentos, os quais emanados pelas áreas técnicas das Contratantes. Nessa ocasião o técnico deverá elaborar relatório técnico, relatando todas as ocorrências e observações e encaminhar para as áreas técnicas das Contratantes para eventual e posterior tratativa com o responsável da Unidade. Essas atividades visam evitar problemas comuns nesses equipamentos como aquecimento de processadores e demais componentes motivados por excesso de pó. É necessário que se tenha um alto grau de expertise em servidores, para que se saiba o que limpar, como limpar e como manusear os componentes, afim de evitar queimas e principalmente indisponibilidade após os trabalhos. A periodicidade será esporádica e sob-demanda, com solicitação originada pela área técnica das contratantes, ou seja, essa visita deverá ser previamente autorizada pelas Contratantes. No entanto, estima-se visitas locais a cada 4 meses para cada equipamento instalado, de forma a manter a operação e disponibilidade dentro dos níveis esperados. Serão objetos dessa verificação todos os servidores instalados nas Contratantes, ambiente administrativo ou educacional, estima-se uma média de Todas as ações desempenhadas pelo técnico local deverão ser devidamente registrados em sistema, conforme especificado no Memorial Descritivo. Caso ocorra alguma substituição de peça/ componente durante essa ação preventiva, essa demanda deverá ser devidamente registrada e separada da ação, devendo ser destacada e cobrada a parte, com a identificação da peça/componente substituído e da atividade relacionada, conforme listada neste Catálogo de Serviços.	2,00	2:00:00	1	baixa	Embora essa atividade não envolva a substituição de peças e componentes do equipamento, as ações para o desligamento, desmontagem (quando for o caso) e limpeza dos componentes internos gera um risco médio de gerar eventuais problemas nos componentes internos e consequentemente, indisponibilidade do equipamento. É necessário que o técnico tenha conhecimentos básicos de manuseio, desligamento, desmontagem e montagem das peças e componentes internos do equipamento.	600	sob demanda	1.200,00	1200:00:00
SV-2	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP.	Manutenção Preventiva	12x6	Rotineira	Verificação Preventiva Remota - envolve a verificação remota e completa do equipamento, contemplando todos os componentes e serviços instalados e nele configurados, através de ferramentas específicas remotas e de observação dos arquivos de logs e demais ferramentas que eventualmente possam denunciar qualquer comportamento anormal do equipamento e de seus componentes de hardware. Nesse trabalho os técnicos deverão verificar entre outros itens, a configuração das máquinas virtuais "VM's", pentes de memórias, processadores, discos rígidos, mecanismo de raid, placas, temperatura do equipamento e de seus componentes, rotação dos fan's, arquivos de logs de disco e eventos, fonte de alimentação, Unidade de gravação de fitas (LTO), e demais periféricos nele conectados como No-Breaks, etc. Essas atividades visam identificar, de forma remota e pró-ativa, qualquer comportamento anormal ou alarme como aquecimento ou mal funcionamento de peças e componentes internos. Caso seja detectado algum tipo de problema, a equipe deverá tentar solucionar ainda remotamente e caso isso não seja possível, deverá abrir uma OS para atendimento local (com prévia autorização da área técnica das Contratantes. A periodicidade será mensal. Serão objetos dessa verificação os servidores instalados nas Unidades Operacionais, nos ambientes administrativos e educacionais, cuja operação será monitorada pela área técnica das Contratantes e que poderá sofrer alteração em sua rotina, como por exemplo ajustes nas quantidades de equipamentos verificados. Deverá ser fornecido relatório mensal dessas preventivas com apontamento detalhado dos equipamentos, localidades, anormalidades identificadas e eventuas OS's abertas para atendimentos locais.	0,42	0:25:00	1	baixa	Essa atividade remota não exige alto conhecimento técnico para sua execução. Não é necessário desligamento do hardware ou qualquer configuração específica dos serviços instalados e configurados. Trata-se de verificação remota das condições de funcionamento dos componentes do equipamento.	4200	mensal	1.750,00	1750:00:00
SV-3	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP.	Substituição de peças	12x6	Sob demanda	Substituição de Hard Disk - envolve a substituição do componente com defeito por um novo (sem uso anterior). Nesse caso os dados, sistemas, aplicativos e demais softwares deverão ser devidamente instalados e configurados no novo componente. Todas as configurações deverão ser feitas de forma a deixar o equipamento plenamente operacional. É necessário que se tenha um alto grau de expertise em servidores, para que se saiba como substituir e como manusear o componente. É necessário conhecimento avançado em RAID. Após a substituição do HD, é preciso realizar um check consistency para validar a estrutura RAID, acompanhar o processo de Rebuild e validar o funcionamento.	6,00	2:00:00	3	alta	A substituição de peças e componentes internos no equipamento exige conhecimentos específicos do técnico. Essa ação gera um alto risco de queima e indisponibilidade em outros componentes.	60	sob demanda	360,00	120:00:00
SV-4	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP.	Substituição de peças	12x6	Sob demanda	Substituição de Bateria de Lítion - envolve a substituição do componente com defeito por um novo (sem uso anterior). Nesse caso todos os testes deverão ser executados após a substituição da peça defeituosa de forma a deixar o equipamento plenamente operacional. É necessário que se tenha um bom nível de conhecimento de configuração de hardware dos servidores, para que se saiba como substituir e como manusear o componente e acesso ao Setup do equipamento e demais configurações para os ajustes necessários, onde deverá ser verificado sobre o start da bateria, o ciclo de vida e validação de funcionamento. É necessário também conhecimento em Windows server para eventuais configurações no Sistema Operacional.	0,33	0:20:00	1	baixa	Embora envolva a substituição do componente interno, trata-se de atividade de baixa complexidade e com baixo risco à operação do equipamento.	80	sob demanda	26,67	26:40:00
SV-5	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP.	Substituição de peças	12x6	Sob demanda	Substituição de Bateria Controladora Raid - envolve a substituição do componente com defeito por um novo (sem uso anterior). Nesse caso todos os testes deverão ser executados após a substituição da peça defeituosa de forma a deixar o equipamento plenamente operacional. É necessário que se tenha um bom nível de conhecimento de configuração de hardware dos servidores, para que se saiba como substituir e como manusear o componente e acesso ao Setup do equipamento e demais configurações para os ajustes necessários, onde deverá ser verificado sobre o start da bateria, o ciclo de vida e validação de funcionamento. É necessário também conhecimento em Windows server para eventuais configurações no Sistema Operacional.	0,33	0:20:00	1	baixa	Embora envolva a substituição do componente interno, trata-se de atividade de baixa complexidade e com baixo risco à operação do equipamento.	10	sob demanda	3,33	3:20:00
SV-6	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP.	Substituição de peças	12x6	Sob demanda	Substituição de Bateria Supermicro - envolve a substituição do componente com defeito por um novo (sem uso anterior). Nesse caso todos os testes deverão ser executados após a substituição da peça defeituosa de forma a deixar o equipamento plenamente operacional. É necessário que se tenha um bom nível de conhecimento de configuração de hardware dos servidores, para que se saiba como substituir e como manusear o componente e acesso ao Setup do equipamento e demais configurações para os ajustes necessários, onde deverá ser verificado sobre o start da bateria, o ciclo de vida e validação de funcionamento. É necessário também conhecimento em Windows server para eventuais configurações no Sistema Operacional.	0,75	0:45:00	1	baixa	A substituição de peças e componentes internos no equipamento exige conhecimentos específicos do técnico. Essa ação gera um alto risco de queima e indisponibilidade em outros componentes.	10	sob demanda	7,50	7:30:00
SV-7	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP.	Substituição de peças	12x6	Sob demanda	Substituição de Capacitores - envolve a substituição do componente com defeito por um novo (sem uso anterior). Nesse caso todos os testes deverão ser executados após a substituição da peça defeituosa de forma a deixar o equipamento plenamente operacional. É necessário que se tenha um bom nível de conhecimento de configuração de hardware dos servidores, para que se saiba como substituir e como manusear o componente. Deverá ser verificado sobre o start do componente que teve o capacitor substituído de forma a garantir a sua plena funcionalidade.	0,50	0:30:00	1	baixa	Embora envolva a substituição do componente interno, trata-se de atividade de baixa complexidade e com baixo risco à operação do equipamento.	310	sob demanda	155,00	155:00:00
SV-8	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP.	Substituição de peças	12x6	Sob demanda	Substituição de Fonte de Alimentação - envolve a substituição do componente com defeito por um novo (sem uso anterior). Nesse caso todos os testes deverão ser executados após a substituição da peça defeituosa de forma a deixar o equipamento plenamente operacional. É necessário que se tenha um alto grau de expertise em servidores, para que se saiba como substituir e como manusear o componente. É necessário conhecimento em Windows server, para acesso da console de configuração, é verificado a redundância das fontes, acompanhamento de voltagem e validação de funcionamento.	0,50	0:30:00	1	baixa	A substituição de peças e componentes internos no equipamento exige conhecimentos específicos do técnico. Essa ação gera um alto risco de queima e indisponibilidade em outros componentes.	50	sob demanda	25,00	25:00:00
SV-9	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP.	Substituição de peças	12x6	Sob demanda	Substituição da Placa Controladora (SAS, SCSI, etc) - envolve a troca do componente com defeito por um novo (sem uso anterior). Nesse caso todos os testes deverão ser executados após a substituição da peça defeituosa de forma a deixar o equipamento plenamente operacional. É necessário que se tenha um alto grau de expertise em servidores, para que se saiba como substituir e como manusear o componente. É necessário conhecimento avançado em RAID, após a substituição da controladora é preciso importar todas as RAID's, realizar um check consistency para validar a estrutura RAID, acompanhar os processos de Rebuild e validar o funcionamento.	4,50	1:30:00	3	alta	A substituição de peças e componentes internos no equipamento exige conhecimentos específicos do técnico. Essa ação gera um alto risco de queima e indisponibilidade em outros componentes.	60	sob demanda	270,00	90:00:00
SV-10	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP.	Substituição de peças	12x6	Sob demanda	Substituição da Placa Motherboard - envolve a troca do componente com defeito por um novo (sem uso anterior). Nesse caso todos os testes deverão ser executados após a substituição da peça defeituosa de forma a deixar o equipamento plenamente operacional. É necessário que se tenha um alto grau de expertise em hardware de servidores, para que se saiba como substituir e como manusear o componente. É necessário conhecimento avançado em Windows server, para configurar e validar todos os componentes e com reconhecimento no Sistema Operacional.	6,00	2:00:00	3	alta	A substituição de peças e componentes internos no equipamento exige conhecimentos específicos do técnico. Essa ação gera um alto risco de queima e indisponibilidade em outros componentes.	6	sob demanda	36,00	12:00:00
SV-11	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP.	Substituição de peças	12x6	Sob demanda	Substituição do Fans/Cooler - envolve a substituição do componente com defeito por um novo (sem uso anterior). Nesse caso todos os testes deverão ser executados após a substituição da peça defeituosa de forma a deixar o equipamento plenamente operacional. É necessário que se tenha um alto grau de expertise em servidores, para que se saiba como substituir e como manusear o componente. É necessário conhecimento em Windows server, para acesso da console de configuração, é verificado a temperatura do processador, rotação dos Fans e validação de funcionamento.	0,50	0:30:00	1	baixa	A substituição de peças e componentes internos no equipamento exige conhecimentos específicos do técnico. Essa ação gera um alto risco de queima e indisponibilidade em outros componentes.	100	sob demanda	50,00	50:00:00
SV-12	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP.	Substituição de peças	12x6	Sob demanda	Substituição de Cabos Internos (SAS, SATA, SCSI, etc) - envolve a substituição de cabos instalados internamente no equipamento que venham a apresentar problemas e que deverão ser substituídos por novos (sem uso anterior). Nesse caso todos os testes deverão ser executados após a substituição da peça defeituosa de forma a deixar o equipamento plenamente operacional. É necessário que se tenha um bom nível de conhecimento de configuração de hardware dos servidores, para que se saiba como substituir e como manusear o componente e acesso ao Setup do equipamento e demais configurações para os ajustes necessários, onde deverá ser verificado as conexões dos componentes instalados nesses cabos, bem como o correto funcionamento desses componentes após a substituição dos cabos. É necessário também conhecimento em Windows server para eventuais configurações no Sistema Operacional e start desses componentes.	0,50	0:30:00	1	baixa	A substituição de peças e componentes internos no equipamento exige conhecimentos específicos do técnico. Essa ação gera um alto risco de queima e indisponibilidade em outros componentes.	120	sob demanda	60,00	60:00:00

SV-13	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP .	Substituição de peças	12x6	Sob demanda	Substituição de Unidades de DVD/CD - envolve a substituição do componente com defeito por um novo (sem uso anterior). Nesse caso todos os testes deverão ser executados após a substituição da peça defeituosa de forma a deixar o equipamento plenamente operacional. É necessário que se tenha um alto grau de expertise em servidores, para que se saiba como substituir e como manusear o componente. É necessário conhecimento em Windows server, para validar seu reconhecimento no S.O.	0,42	0:25:00	1	baixa	A substituição de peças e componentes internos no equipamento exige conhecimentos específicos do técnico. Essa ação gera um alto risco de queima e indisponibilidade em outros componentes.	20	sob demanda	8,33	8:20:00
SV-14	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP .	Substituição de peças	12x6	Sob demanda	Substituição de Pentes de Memória - envolve a substituição do componente com defeito por um novo (sem uso anterior). Nesse caso todos os testes deverão ser executados após a substituição da peça defeituosa de forma a deixar o equipamento plenamente operacional. É necessário que se tenha um alto grau de expertise em servidores, para que se saiba como substituir e como manusear o componente. É necessário validar seu reconhecimento no S.O.	0,50	0:30:00	1	baixa	A substituição de peças e componentes internos no equipamento exige conhecimentos específicos do técnico. Essa ação gera um alto risco de queima e indisponibilidade em outros componentes.	100	sob demanda	50,00	50:00:00
SV-15	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP .	Substituição de peças	12x6	Sob demanda	Substituição de Backplane Power Supply - envolve a substituição do componente com defeito por um novo (sem uso anterior). Nesse caso todos os testes deverão ser executados após a substituição da peça defeituosa de forma a deixar o equipamento plenamente operacional. É necessário que se tenha um alto grau de expertise em servidores, para que se saiba como substituir e como manusear o componente. É necessário conhecimento em Windows server, para acesso da console de configuração, é verificado a redundância das fontes, acompanhamento de voltagem e validação de funcionamento.	1,00	1:00:00	1	baixa	A substituição de peças e componentes internos no equipamento exige conhecimentos específicos do técnico. Essa ação gera um alto risco de queima e indisponibilidade em outros componentes.	5	sob demanda	5,00	5:00:00
SV-16	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP .	Substituição de peças	12x6	Sob demanda	Substituição de Backplane HD - envolve a substituição do componente com defeito por um novo (sem uso anterior). Nesse caso todos os testes deverão ser executados após a substituição da peça defeituosa de forma a deixar o equipamento plenamente operacional. É necessário que se tenha um alto grau de expertise em servidores, para que se saiba como substituir e como manusear o componente. É necessário conhecimento avançado em RAID, após a substituição do Backplane HD é preciso realizar um check consistency para validar a estrutura RAID, acompanhar o processo de Rebuild e validar o funcionamento.	1,10	1:06:00	1	baixa	A substituição de peças e componentes internos no equipamento exige conhecimentos específicos do técnico. Essa ação gera um alto risco de queima e indisponibilidade em outros componentes.	5	sob demanda	5,50	5:30:00
SV-17	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP .	Substituição de peças	12x6	Sob demanda	Substituição de Processador - envolve a substituição do componente com defeito por um novo (sem uso anterior). Nesse caso todos os testes deverão ser executados após a substituição da peça defeituosa de forma a deixar o equipamento plenamente operacional. É necessário que se tenha um alto grau de expertise em servidores, para que se saiba como substituir e como manusear o componente. É necessário validar seu reconhecimento no S.O.	3,00	1:00:00	3	alta	A substituição de peças e componentes internos no equipamento exige conhecimentos específicos do técnico. Essa ação gera um alto risco de queima e indisponibilidade em outros componentes.	6	sob demanda	18,00	6:00:00
SV-18	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP .	Inventário	12x6	Sob demanda	Inventário remoto dos Equipamentos - envolve trabalhos de baixa complexidade, executados de forma remota, para extração de informações sobre todas as configurações do Servidor, envolvendo Sistema Operacional, Softwares instalados e configurações de hardware, peças e demais componentes. Esses trabalhos poderão ser executados em equipamentos instalados na Unidade Administrativa ou nas Unidades Operacionais do SESI-SP e SENAI-SP. Esses dados devem ser registrados e atualizados em base de dados exclusiva para esses controles e apresentada às Contratantes em formato de relatório mensal ou ainda quando for solicitado. Essas atividades visam manter a base de dados de configuração atualizada e identificar eventuais discrepâncias ou problemas com as ferramentas de inventário. A periodicidade será esporádica e sob-demanda, com solicitação originada pela área técnica das contratantes, ou seja, essa ação deverá ser previamente autorizada pelas Contratantes. No entanto, estima-se que ao menos duas verificações de inventário por ano para cada equipamento instalado. Serão objetos dessa verificação todos os servidores instalados nas Contratantes, ambiente administrativo ou educacional e essas ações deverão ser devidamente registradas em relatórios para serem apresentadas para as Contratantes com as evidências dos trabalhos e registros em base de dados específica.	0,42	0:25:00	1	baixa	Atividade operacional, executada remotamente, de baixa complexidade.	504	sob demanda	210,00	210:00:00
SV-19	Servidores	Compreende a execução de atividades planejadas e estruturadas em formato de projeto com cronograma, responsáveis e prazos envolvendo o ambiente dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP .	Projeto Específicos	12x6	Projeto	Projetos com tarefas de baixa complexidade - execução de atividades envolvendo exclusivamente o ambiente dos Servidores. Essas demandas deverão obrigatoriamente ser previamente autorizadas pelas Contratantes, cuja relação de atividades e quantidades de horas serão previamente aprovadas e autorizadas pelas áreas técnicas do SESI-SP e SENAI-SP.	1,00	1:00:00	1	baixa	Atividades relacionadas ao ambiente de servidores, envolvendo tarefas como desinstalação física e remanejamento, montagem em racks e demais ações.	50	sob demanda	50,00	50:00:00
SV-20	Servidores	Todos os produtos Linux	Projeto Específicos	12x6	Projeto	Projetos com tarefas de média complexidade - execução de atividades envolvendo exclusivamente o ambiente dos Servidores. Essas demandas deverão obrigatoriamente ser previamente autorizadas pelas Contratantes, cuja relação de atividades e quantidades de horas serão previamente aprovadas e autorizadas pelas áreas técnicas do SESI-SP e SENAI-SP.	2,33	1:10:00	2	média	Atividades relacionadas ao ambiente de servidores, envolvendo tarefas como desinstalação física e remanejamento, montagem em racks e demais ações.	50	sob demanda	116,67	58:20:00
SV-21	Servidores	Todos os produtos Linux	Projeto Específicos	12x6	Projeto	Projetos com tarefas de alta complexidade - execução de atividades envolvendo exclusivamente o ambiente dos Servidores. Essas demandas deverão obrigatoriamente ser previamente autorizadas pelas Contratantes, cuja relação de atividades e quantidades de horas serão previamente aprovadas e autorizadas pelas áreas técnicas do SESI-SP e SENAI-SP.	3,00	1:00:00	3	alta	Atividades relacionadas ao ambiente de servidores, envolvendo tarefas como desinstalação física e remanejamento, montagem em racks e demais ações.	50	sob demanda	150,00	50:00:00
SV-22	Servidores	Compreende as tarefas relacionadas à manutenção dos servidores instalados nas Unidades do SESI-SP e SENAI-SP .	Atendimento Remoto	12x6	Sob demanda	Atendimento Remoto - envolve a intervenção remota para análise de hardware ou software e/ou aplicação de solução de contorno(WA) para efetivação futura de atendimento presencial ou solução definitiva do problema.	8,00	4:00:00	2	média	A substituição de peças e componentes internos no equipamento exige conhecimentos específicos do técnico. Essa ação gera um alto risco de queima e indisponibilidade em outros componentes.	123	sob demanda	984,00	492:00:00
GC-1	Gestão do Contrato	Elaboração e fornecimento de relatórios mensais sobre os requisitos e serviços contratados.	Geral	8x5	Rotineira	Relatórios de operação - Elaboração e fornecimento de relatórios gerais sobre o ambiente de atendimento, com periodicidade mensal ou pontual referente aos SLAs/KPIs, sobre assuntos específicos como Pesquisa de Satisfação, Top Users, Top Unidades, Top Serviços, Incidentes, relação de peças e componentes, relação de serviços executados e valores, etc. A unidade de UST corresponde por cada relatório entregue. Previsão mensal ou ainda quando for necessário para assuntos específicos, nesse caso será solicitado pelas Contratantes.	1,82	1:49:00	1	baixa	Essa atividade é considerada de baixa complexidade e do tipo administrativa, não sendo necessário conhecimento técnico avançado e não envolve qualquer ação direta nos equipamentos, sem riscos para operação.	40	mensal	72,67	72:40:00
GC-2	Gestão do Contrato	Elaboração e fornecimento de relatórios semanais de Backlog de chamados encaminhados para os grupos solucionadores das Contratantes	Geral	8x5	Rotineira	Relatórios de backlog - Elaboração e fornecimento de relatórios sobre Backlogs das equipes técnicas das Contratantes e demais grupos solucionadores externos à Central de Serviços. Previsão semanal ou ainda quando for necessário para assuntos específicos, nesse caso será solicitado pelas Contratantes.	1,17	1:10:00	1	baixa	Essa atividade é considerada de baixa complexidade e do tipo administrativa, não sendo necessário conhecimento técnico avançado e não envolve qualquer ação direta nos equipamentos, sem riscos para operação.	50	semanal	58,33	58:20:00
GC-3	Gestão do Contrato	Participação em reuniões com as equipes das Contratantes	Geral	8x5	Rotineira	Reuniões de gestão e acompanhamento do contrato - Participação de reuniões com as equipes das Contratantes para análise de dados e relatórios bem como para apresentação de planos de ação para melhorias e correção de eventuais desvios identificados. Previsão mensal ou ainda quando for necessário para assuntos específicos, nesse caso será solicitado pelas Contratantes.	1,17	1:10:00	1	baixa	Essa atividade é considerada de baixa complexidade e do tipo administrativa, não sendo necessário conhecimento técnico avançado e não envolve qualquer ação direta nos equipamentos, sem riscos para operação.	24	mensal	28,00	28:00:00
														5.700,00	4593:40:00

Tabela de Peças e Componentes

Peça/Componente	Qtdade Estimada	Valor Unitário	Valor Total
BACKPLANE FONTE DE ALIMENTAÇÃO Dell K501p Power Supply Backplane Board	5		
BACKPLANE HD SAS Dell 0M05TM PowerEdge T420 T620 3.5"	5		
BATERIA CONTROLADORA RAID Dell 070K80 Li-Ion Battery 3.7V 1.8Wh 500mAh	10		
BATERIA CR2032 3V	80		
BATERIA SUPERMICRO AOC-SAS-2LP	10		
CABO CONTROLADORA/DRIVE LTO Sata Controler Cable para Dell PowerEdge T420	25		
CABO SAS INTERNO LSI MINI SAS SFF-8087 PARA 4X SFF-8482	35		
CABO SATA HD SAS	35		
CABO SCSI 68 PINOS MACHO	35		
CAPACITOR 1500 X 16V	90		
CAPACITOR 3300 X 16V	98		
CAPACITOR 820 X 25V	120		
COOLER Dell PowerEdge T320 T420 Chasis Fan DP/N 0FWGY3	10		
COOLER SUPERMICRO 4U 80X80X38MM 4PIN	15		
COOLER SUPERMICRO FAN-0074L4	30		
COOLER SUPERMICRO FAN-0082L4	25		
DVD RW DESKTOP SATA PRETO	20		
FONTE SERVIDOR ABLECOM - SUPERMICRO PWS-801-1R REV 1.1 MX203	25		
FONTE SERVIDOR DELL 495-WATT POWER SUPPLY DP/N ON24MJ	25		
HARD DISK SERVIDOR SAS 300GB SEAGATE 15K.6	110		
HARD DISK SERVIDOR SAS 600 GB	30		
HARD DISK SERVIDOR SAS 1 TB	10		
HARD DISK SERVIDOR SAS 2 TB	30		
MEMÓRIA RAM DDR3 4GB PC10600 1333MHZ	50		
PLACA CONTROLADORA LSI LOGIC MEGARAID SAS 8708 EM2	10		
PLACA CONTROLADORA LSI20320IE SCSI ULTRA320 PCI-E X4	25		
PLACA CONTROLADORA LTO Dell Perc H200 ucs-71 8-port 6gb/s Sas Sata3	10		
PLACA CONTROLADORA RAID Perc h710 017mxw Pci Raid 6gbps 512mb	5		
PLACA DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA Dell K501p Power Supply Backplane Board	5		
PLACA iDRAC Dell 0WD6D2 / WD6D2 iDRAC 7 Port Card Integrated Dell	5		
PLACA MotherBoard Dell Poweredge T420 Server	3		
PLACA MotherBoard Itautec MX203	3		
PROCESSADOR Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2420 0 @ 1.90GHz.	3		
PROCESSADOR Intel(R) Xeon(R) CPU E5504 @ 2.00GHz.	3		
Valor Total Máximo Estimado (VPC)	1.000		

Anexo III - Distribuição de Equipamentos - Resumo por Unidade

Unidade	Nome	Hostname	Marca	Modelo	SO	Telefone	E-mail	Rua	Bairro	Cidade	CEP	CNPJ
SENAI - CT	499 - CT SENAI - Maringue	SN499AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 4246-0950	senaimaringue@sp.senai.br	Avenida Dr. José Maria Witacker, 735	Jardim Cruzeiro	Maringue	18120-000	03.774.819/0074-50
SENAI - CT	592 - CT SENAI - São João da Boa Vista	SN592AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(19) 3634-4200	senasaojoabovista@sp.senai.br	Avenida Brasil, n.º 1.021	Perpetuo Socorro	São João da Boa Vista	13870-971	03.774.819/0085-02
SENAI - CT	790 - CT SENAI - Jau	SN790AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(14) 3602-8000	secretaria790@sp.senai.br;senaijau@sp.senai.br	Rua Capitão José Ribeiro, 294	Jardim Regina	Jau	17207-061	03.774.819/0064-40
SENAI - CT	793 - CT SENAI - Santa Cruz do Rio Pardo	SN793AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(14) 3372-5952	senaiantarcupard@sp.senai.br	Rua Angelo Carnevale, 305 B	Barro da Estação	Santa Cruz do Rio Pardo	18900-000	03.774.819/0078-40
SENAI - CT	794 - CT SENAI - Ourinhos	SN794AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(14) 3324-5025	senaiourinhos@sp.senai.br	Rua Vítorio Christini nº 1500	Ourinhos	Ourinhos	13911-200	03.774.819/0092-31
SENAI - CT	890 - CT SENAI - Mombasa	SN890AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(17) 3243-8030	senaimombasa@sp.senai.br	Rua Campos Sales nº 1508	Campos Sales	Mombasa	15130-000	03.774.819/0084-65
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	101 - Escola SENAI - Brás - Roberto Smonsen	SN101AHYPER1	Dell Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 2973-5555,(11) 33225-000,(11) 3322-5003	senaibras@sp.senai.br	Rua Monsenhor Andrade, 298	Brás	São Paulo	03080-000	03.774.819/0002-85
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	101 - Escola SENAI - Brás - Roberto Smonsen	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 2973-5555,(11) 33225-000,(11) 3322-5003	senaibras@sp.senai.br	Rua Monsenhor Andrade, 298	Brás	São Paulo	03080-000	03.774.819/0002-85	
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	101 - Escola SENAI - Brás - Roberto Smonsen	Positivo D510	Positivo	D510	(11) 2973-5555,(11) 33225-000,(11) 3322-5003	senaibras@sp.senai.br	Rua Monsenhor Andrade, 298	Brás	São Paulo	03080-000	03.774.819/0002-85	
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	101 - Escola SENAI - Brás - Roberto Smonsen	Positivo D510	Positivo	D510	(11) 2973-5555,(11) 33225-000,(11) 3322-5003	senaibras@sp.senai.br	Rua Monsenhor Andrade, 298	Brás	São Paulo	03080-000	03.774.819/0002-85	
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	102 - Escola SENAI - Vila Alpina - Humberto Reis Costa	SN102AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 2100-2150	senavilalpina@sp.senai.br	Rua Aracati Mirim, 115	Vila Alpina	São Paulo	03227-160	03.774.819/0003-66
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	103 - Escola SENAI - Mooca - Morvan Figueiredo	SN103AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 2076-2300	senamooca@sp.senai.br	Rua do Oratório, 215	Mooca	São Paulo	03127-000	03.774.819/0004-47
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	104 - Escola SENAI - Mooca Gráfica - Felício Lenard	SN104AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 2797-6333	Rua Bresser, 2315	Rua Bresser, 2315	Mooca	São Paulo	03162-030	03.774.819/0014-19
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	105 - Escola SENAI - Barra Funda - Horácio Augusto da Silveira	SN105AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 3826-6766,(11) 3279-7400	senaiabarfund@sp.senai.br	Rua Taguara, 242	Barra Funda	São Paulo	01516-000	03.774.819/0006-09
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	106 - Escola SENAI - Vila Leopoldina - Mariano Ferraz	SN107AHYPER1	Dell Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 3641-0224,(11) 3738-1260	senai Leopoldina@sp.senai.br	Rua Jaguaré Mirim, 71	Vila Leopoldina	São Paulo	05511-020	03.774.819/0007-90
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	107 - Escola SENAI - Brás (Têxtil) - Francisco Matrazzo	SN107AHYPER2	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 33123-540,(11) 3313-3550	senaitextil@sp.senai.br	Rua Correa de Andrade, 232	Brás	São Paulo	03080-020	03.774.819/0005-28
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	107 - Escola SENAI - Brás (Têxtil) - Francisco Matrazzo	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 33123-540,(11) 3313-3550	senaitextil@sp.senai.br	Rua Correa de Andrade, 232	Brás	São Paulo	03080-020	03.774.819/0005-28	
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	107 - Escola SENAI - Brás (Têxtil) - Francisco Matrazzo	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 33123-540,(11) 3313-3550	senaitextil@sp.senai.br	Rua Correa de Andrade, 232	Brás	São Paulo	03080-020	03.774.819/0005-28	
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	150 - SENAI EAD	SN150AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 3312-2450	eadmatricula@st.senai.br	Rua Correa de Andrade, 232	Brás	São Paulo	03080-020	03.774.819/0005-28
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	150 - SENAI EAD	SN150AHYPER2	Dell Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 3312-2450	eadmatricula@st.senai.br	Rua Correa de Andrade, 232	Brás	São Paulo	03080-020	03.774.819/0005-28
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	150 - SENAI EAD	SN150AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 3312-2450	senaead@sp.senai.br	Rua Correa de Andrade, 232	Brás	São Paulo	03080-020	03.774.819/0005-28
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	190 - Escola SENAI - Vila Mariana - Anchieta	SN190AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 5579-7426	senaianchieta@sp.senai.br	Rua Bresser, 2315	Vila Mariana	São Paulo	04033-001	03.774.819/0009-51
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	190 - Escola SENAI - Bom Retiro - Celso Chauri	SN109AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(00) 0000-0000,-	,-	Rua Anhia, 1321	Bom Retiro	São Paulo	01130-000	00.000.000/0000-00
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	111 - Escola SENAI - Tatapé (Construção Civil) - Paulo Ernesto Tolle	SN111AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Datacenter	(11) 2227-6900	senaiconstrucao@sp.senai.br	Rua Teixeira de Mello, 136	Tatapé	São Paulo	03667-000	03.774.819/0013-76
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	112 - Escola SENAI - Santos - José Antonio	SN112AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 5525-0700	senaiantos@sp.senai.br	Rua Amador Bueno, 501	Santo Amaro	São Paulo	05753-000	03.774.819/0009-52
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	113 - Escola SENAI - Ipiranga (Automobilística) - Conde José Vicente Azevedo	SN113AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 2066-1988,(11) 6166-1988	senaiautomobilistica@sp.senai.br;atendimento113@sp.senai.br	Rua Moreira de Godói, 226	Ipiranga	São Paulo	04266-000	03.774.819/0013-38
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	113 - Escola SENAI - Ipiranga (Automobilística) - Conde José Vicente Azevedo	Genérico	Genérico	Genérico	(11) 2066-1988,(11) 6166-1988	senaiautomobilistica@sp.senai.br;atendimento113@sp.senai.br	Rua Moreira de Godói, 226	Ipiranga	São Paulo	04266-000	03.774.819/0013-38	
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	114 - Escola SENAI - Mooca (Gráfica) - Theobaldo De Nigris	SN114AHYPER1	Dell Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 2797-6333,(11) 6097-6300	senagrafica@sp.senai.br	Rua Bresser, 2315	Mooca	São Paulo	03162-030	03.774.819/0014-19
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	114 - Escola SENAI - Mooca (Gráfica) - Theobaldo De Nigris	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 2797-6333,(11) 6097-6300	senagrafica@sp.senai.br	Rua Bresser, 2315	Mooca	São Paulo	03162-030	03.774.819/0014-19	
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	114 - Escola SENAI - Mooca (Gráfica) - Theobaldo De Nigris	ST14150	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 2797-6333,(11) 6097-6300	senagrafica@sp.senai.br	Rua Bresser, 2315	Mooca	São Paulo	03162-030	03.774.819/0014-19
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	114 - Escola SENAI - Mooca (Gráfica) - Theobaldo De Nigris	Dell PowerEdge T420	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 2797-6333,(11) 6097-6300	senagrafica@sp.senai.br	Rua Bresser, 2315	Mooca	São Paulo	03162-030	03.774.819/0014-19
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	114 - Escola SENAI - Mooca (Gráfica) - Theobaldo De Nigris	Dell PowerEdge T420	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 2797-6333,(11) 6097-6300	senagrafica@sp.senai.br	Rua Bresser, 2315	Mooca	São Paulo	03162-030	03.774.819/0014-19
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	114 - Escola SENAI - Mooca (Gráfica) - Theobaldo De Nigris	Dell PowerEdge T420	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 2797-6333,(11) 6097-6300	senagrafica@sp.senai.br	Rua Bresser, 2315	Mooca	São Paulo	03162-030	03.774.819/0014-19
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	114 - Escola SENAI - Mooca (Gráfica) - Theobaldo De Nigris	Positivo D510	Positivo	D510	(11) 2797-6333,(11) 6097-6300	senagrafica@sp.senai.br	Rua Bresser, 2315	Mooca	São Paulo	03162-030	03.774.819/0014-19	
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	115 - Escola SENAI - Santo Amaro (Suço-Brasileira) - Paulo Ernesto Tolle	SN115AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 5642-3400,(11) 5642-1867	senaisuco@sp.senai.br	Rua Bento Branco de Andrade Filho, 379	Santo Amaro	São Paulo	04757-000	03.774.819/0015-08
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	115 - Escola SENAI - Santo Amaro (Suço-Brasileira) - Paulo Ernesto Tolle	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 5642-3400,(11) 5642-1867	senaisuco@sp.senai.br	Rua Bento Branco de Andrade Filho, 379	Santo Amaro	São Paulo	04757-000	03.774.819/0015-08	
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	115 - Escola SENAI - São Bernardo do Campo (Máquina Amato) - Mario Amato	SN116AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 4344-0000,(11) 4109-9409	senaiamato@sp.senai.br	Rua Amato José Odorico, 1555	São Bernardo do Campo	São Paulo	09753-000	03.774.819/0009-52
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	117 - Escola SENAI - Mogi Das Cruzes - Nami Jafet	SN117AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 4728-3900,(11) 4798-1420	senaimogidascruzes@sp.senai.br	Rua Dom Antonio Cândido de Alvarenga, nº 353	Centro	Mogi das Cruzes	08780-070	03.774.819/0005-63
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	118 - Escola SENAI - Santo André - A. Laci Lafer	SN118AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 4972-7300	senaiandre@sp.senai.br	Avenida Santos Dumont, 300	Ipiranga	São Paulo	05915-320	03.774.819/0028-14
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	119 - Escola SENAI - Osasco - Nadr Dias de Figueiredo	SN119AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 3685-7999	senaiosasco@sp.senai.br	Rua Rui Barbosa, 305	Presidente Altino	Osasco	06216-901	03.774.819/0064-88
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	120 - Escola SENAI - São Bernardo do Campo (Tampandare - Volkswagen) - Amirante Tamandare	SN120AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 4331-6050	senaiamirante@sp.senai.br	Avenida Pereira Barreto, 456	São Bernardo do Campo	São Paulo	09753-000	03.774.819/0009-52
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	121 - Escola SENAI - Cambuci (Paqueta) - Carlos Paqueta	SN121AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 3342-5458,(11) 3208-2006	senaiamirante@sp.senai.br	Rua São Jorge, 634	Cambuci	São Paulo	01534-000	03.774.819/0027-61
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	122 - Escola SENAI - Guarulhos - Hermenegildo Campos de Almeida	SN122AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 2461-6750	senaiaguarulhos@sp.senai.br	Avenida Dr. Renato de Andrade Maia, 601	Jardim Paraventi	Guarulhos	07114-000	03.774.819/0046-04
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	123 - Escola SENAI - São Caetano do Sul (Mecatrônica) - Armando de Amada Pereira	SN123AHYPER1	Dell Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 4227-7450	senaiamecatronica@sp.senai.br	R SANTO ANDRE	São Caetano do Sul	São Paulo	09572-000	03.774.819/0026-52
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	123 - Escola SENAI - São Caetano do Sul (Mecatrônica) - Armando de Amada Pereira	Dell PowerEdge R710	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 4227-7450	senaiamecatronica@sp.senai.br	R SANTO ANDRE	Boa Vista	São Paulo	09572-000	03.774.819/0026-52
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	123 - Escola SENAI - São Caetano do Sul (Mecatrônica) - Armando de Amada Pereira	Dell PowerEdge R710	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 4227-7450	senaiamecatronica@sp.senai.br	R SANTO ANDRE	Boa Vista	São Paulo	09572-000	03.774.819/0026-52
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	123 - Escola SENAI - São Caetano do Sul (Mecatrônica) - Armando de Amada Pereira	Dell PowerEdge T420	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 4227-7450	senaiamecatronica@sp.senai.br	R SANTO ANDRE	Boa Vista	São Paulo	09572-000	03.774.819/0026-52
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	123 - Escola SENAI - São Caetano do Sul (Mecatrônica) - Armando de Amada Pereira	Dell PowerEdge T420	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 4227-7450	senaiamecatronica@sp.senai.br	R SANTO ANDRE	Boa Vista	São Paulo	09572-000	03.774.819/0026-52
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	123 - Escola SENAI - São Caetano do Sul (Mecatrônica) - Armando de Amada Pereira	Dell PowerEdge T420	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 4227-7450	senaiamecatronica@sp.senai.br	R SANTO ANDRE	Boa Vista	São Paulo	09572-000	03.774.819/0026-52
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	123 - Escola SENAI - São Caetano do Sul (Mecatrônica) - Armando de Amada Pereira	Dell PowerEdge T420	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 4227-7450	senaiamecatronica@sp.senai.br	R SANTO ANDRE	Boa Vista	São Paulo	09572-000	03.774.819/0026-52
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	124 - Escola SENAI - Suzano - Luis Eulálio de Bueno Vidigal Filho	SN124AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 4741-3500,(11) 4741-3501	senaisuzano@sp.senai.br	Rua Igncio Jacqui, 321	Cidade Edison	Suzano	08665-120	03.774.819/0044-34
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	125 - Escola SENAI - Diadema - Manuel Garcia Del Rio	SN125AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 4070-8950	senaiadiadema@sp.senai.br	Rua Guatemala, 139	Jardim Canthema	Diadema	09891-340	03.774.819/0054-06
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	126 - Escola SENAI - Tatapé (Manufatura Industrial) - Frederico Jacob	SN126AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 2227-8020,(11) 2227-8021	senaimanufatura@sp.senai.br	Rua São Jorge, 634	Tatapé	São Paulo	03087-000	03.774.819/0016-80
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	126 - Escola SENAI - Tatapé (Manufatura Industrial) - Frederico Jacob	Dell POWEREDGE T420	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 2227-8020,(11) 2227-8021	senaimanufatura@sp.senai.br	Rua São Jorge, 634	Tatapé	São Paulo	03087-000	03.774.819/0016-80
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	127 - Escola SENAI - Jandira - Prof. Vicente Amato	SN127AHYPER1	Dell Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(11) 4772-4700	senaijandira@sp.senai.br	Rua Elton Silva, 905	Jandira	São Paulo	06600-025	03.774.819/0058-30
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	128 - Escola SENAI - Guarulhos - Celso Chauri	SN128AHYPER1	Dell Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 2088-1220	senaiaguarulhos@sp.senai.br	Avenida Carmela Dutra	Guarulhos	São Paulo	07170-150	03.774.819/0058-90
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	129 - Escola SENAI - Ipiranga (Arfitecas de Cauri) - Maria Angelina V. A. Francheschi	SN129AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 2060-8000	senaiamirante@sp.senai.br	Rua Antonio Marcendes, 285	Jardim Presidente Dutra	Guarulhos	06529-000	03.774.819/0087-74
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	130 - Escola SENAI - Santa Cecília (Informática) - Maria Angelina V. A. Francheschi	SN130AHYPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 3146-7473	nc@sesienai.org.br	Alameda Barão de Limeira, 539, Térreo	Campos Elíseos	São Paulo	12202-902	03.774.819/0081-89
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	132 - Escola SENAI - Santa Cecília (Informática)	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 3146-7473	nc@sesienai.org.br	Alameda Barão de Limeira, 539, Térreo	Campos Elíseos	São Paulo	12202-902	03.774.819/0081-89	
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	132 - Escola SENAI - Santa Cecília (Informática)	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 3146-7473	nc@sesienai.org.br	Alameda Barão de Limeira, 539, Térreo	Campos Elíseos	São Paulo	12202-902	03.774.819/0081-89	
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	132 - Escola SENAI - Santa Cecília (Informática)	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 3146-7473	nc@sesienai.org.br	Alameda Barão de Limeira, 539, Térreo	Campos Elíseos	São Paulo	12202-902	03.774.819/0081-89	
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	132 - Escola SENAI - Santa Cecília (Informática)	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 3146-7473	nc@sesienai.org.br	Alameda Barão de Limeira, 539, Térreo	Campos Elíseos	São Paulo	12202-902	03.774.819/0081-89	
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	132 - Escola SENAI - Santa Cecília (Informática)	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 3146-7473	nc@sesienai.org.br	Alameda Barão de Limeira, 539, Térreo	Campos Elíseos	São Paulo	12202-902	03.774.819/0081-89	
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	133 - Escola SENAI - Cambuci (Zerrenner											

SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	510	Escola SENAI - Piracicaba (Vila Rezende) - Mario Henrique Simonsen	SNS10AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(15) 3412-3500..	senaimhmonsen@sp.senai.br,	Av. Mai. Castelo Branco, 1000	Jardim Primavera	Piracicaba	13412-010	(0) 774.819/0039-77
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	512	Escola SENAI - Sumaré - Celso Charru" - Unidade Sumar	SNS12AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(19) 3829-9450..	senasumare@sp.senai.br,	Avenida Rebours, 31	Jardim São Carlos	Sumaré	13170-023	(0) 774.819/0086-93
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	513	Escola SENAI - Jaguariuna	SNS13AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(19) 3837-6300..	senajaguariuna@sp.senai.br,	Rua Anesia Venturi Zani nº 62	Centro	Jaguariuna	13191-014	(0) 774.819/0090-70
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	513	Escola SENAI - Jaguariuna	SNS13AHPPER1	Defin	POWEREDGE T420		(19) 3837-6300..	senajaguariuna@sp.senai.br,	Rua Anesia Venturi Zani nº 62	Centro	Jaguariuna	13191-014	(0) 774.819/0090-70
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	513	Escola SENAI - Jaguariuna	SNS13AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(19) 3837-6300..	senajaguariuna@sp.senai.br,	Rua Anesia Venturi Zani nº 62	Centro	Jaguariuna	13191-014	(0) 774.819/0090-70
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	514	Escola SENAI - Santa Bárbara D'Oeste - Alvaros Romi	SNS14AHPPER1	Defin	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(19) 3499-1450.(19) 3499-1451..	secrearias14@sp.senai.br,	Rua Vereador Jorge Leopoldino Alves, 500	Barro Cidade Industrial	Santa Bárbara D'Oeste	13436-166	(0) 774.819/0050-82
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	514	Escola SENAI - Santa Bárbara D'Oeste - Alvaros Romi	SNS14AHPPER1	Defin	POWEREDGE T420		(19) 3499-1450.(19) 3499-1451..	secrearias14@sp.senai.br,	Rua Vereador Jorge Leopoldino Alves, 500	Barro Cidade Industrial	Santa Bárbara D'Oeste	13436-166	(0) 774.819/0050-82
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	561	Escola SENAI - Rafard - Celso Charru" - Unidade Rafar	SNS61AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(139) 3496-7550.(139) 3496-1504	senarafard@sp.senai.br,	Avenida Dr. José Soares de Faria, 422	Centro	Rafard	13730-000	(0) 774.819/0065-59
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	562	Escola SENAI - Indaiatuba - Comendador Santoro Mirone	SNS62AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(19) 3815-3450..	senaindaiatuba@sp.senai.br,	Rua SENAI, 123	Centro	Indaiatuba	13191-014	(0) 774.819/0070-30
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	563	Escola SENAI - Mogi/Guaçu	SNS63AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(19) 3811-7400..	senamogiguacu@sp.senai.br,	Rua Cambé, 140	Jardim Igl II	Mogi Guaçu	13846-080	(0) 774.819/0033-09
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	564	Escola SENAI - Valinhos	SNS64AHPPER1	Defin	PowerEdge T420		(19) 3829-7800..	senavalinhos@sp.senai.br,	Rua Arthur Fernandes Queiroz nº 55	Vila Santo Antonio	Valinhos	13730-530	(0) 774.819/0044-72
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	568	Escola SENAI - Campo Limpo Paulista - Alfred Krupp	SNS68AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 4822-3540..	secrearias68@sp.senai.br,	Avenida Adherbal da Costa Moreira, 456	Jardim America	Campo Limpo Paulista	1321-130	(0) 774.819/0024-96
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	569	Escola SENAI - Jau - Figueiredo Terra	SNS69AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(19) 3888-4040..	senajau@sp.senai.br,	Av. Engenheiro Roberto Mares, 710	Vila de Proibeiros	Jau	13145-011	(0) 774.819/0068-96
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	590	Escola SENAI - Araras - Ivan Fabio Zurita	SNS90AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(19) 3543-1760	senaararas@sp.senai.br,	Avenida Igaciô Zurita Neto nº 1.025	Jardim das Flores	Araras	16607-207	(0) 774.819/0070-27
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	591	Escola SENAI - Bragança Paulista	SNS91AHPPER1	Defin	PowerEdge T420		(11) 4035-8140	senabrag@sp.senai.br,	Avenida Ernesto Vaz de Lima nº 570	Jardim Mourmibi	Bragança Paulista	12926-215	(0) 774.819/0068-01
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	591	Escola SENAI - Bragança Paulista	SNS91AHPPER1	Defin	POWEREDGE T420		(11) 4035-8140	senabrag@sp.senai.br,	Avenida Ernesto Vaz de Lima nº 570	Jardim Mourmibi	Bragança Paulista	12926-215	(0) 774.819/0068-01
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	594	Escola SENAI - Itapetininga - Odo Guilherme Salino Ometto	SNS94AHPPER1	Defin	PowerEdge T420		(19) 3456-9110	senaitapetina@sp.senai.br,	Rua Camilo Ferrari, 765	Distrito Industrial	Itapetininga	13495-000	(0) 774.819/0034-00
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	601	Escola SENAI - São Carlos - Antonio R. Lobbe	SNS61AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(16) 2106-8700.(16) 3371-7273	senasaocarlos@sp.senai.br,	Rua Cláudio Padim, 25	Vila Prado	São Carlos	13574-320	(0) 774.819/0020-67
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	602	Escola SENAI - Ribeirão Preto - Engº Antonio Marcendes Ferraz	SNS62AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(16) 3238-7100.(16) 3632-6900	senaribeiraopreto@sp.senai.br,	Rua Capitão Salomão, 1813	Campos Elíseos	Ribeirão Preto	14085-430	(0) 774.819/0057-97
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	603	Escola SENAI - Araraquara - Henrique Lugo	SNS63AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(16) 3303-3800..	senaararaquara@sp.senai.br,	Rua Hugo Negriro, 60	Quatzenberg	Araraquara	14005-030	(0) 774.819/0025-71
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	604	Escola SENAI - Franca - Marcio Bauguiera Leal	SNS64AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(16) 2103-4900.(16) 3727-1101	senafra@sp.senai.br,	Avenida Presidente Vargas, 2500	Francisco Petraglia	Franca	14402-000	(0) 774.819/0033-05
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	604	Escola SENAI - Franca - Marcio Bauguiera Leal	SNS64AHPPER1	Defin	POWEREDGE T420		(16) 2103-4900.(16) 3727-1101	senafra@sp.senai.br,	Avenida Presidente Vargas, 2500	Francisco Petraglia	Franca	14402-000	(0) 774.819/0033-05
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	661	Escola SENAI - Sorbزهو - Etoreo Zanni	SNS61AHPPER1	Defin	PowerEdge T420		(16) 3946-5900.(16) 3945-1674	senasorze@sp.senai.br,	Avenida Floravante Magro, 230	Conj. Hab. Dr. Walter Antonio de P. Becker	Sorzeinho	14177-340	(0) 774.819/0067-20
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	661	Escola SENAI - Sorbزهو - Etoreo Zanni	SNS61AHPPER1	Defin	POWEREDGE T420		(16) 3946-5900.(16) 3945-1674	senasorze@sp.senai.br,	Avenida Floravante Magro, 230	Conj. Hab. Dr. Walter Antonio de P. Becker	Sorzeinho	14177-340	(0) 774.819/0067-20
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	661	Escola SENAI - Sorbزهو - Etoreo Zanni	SNS61AHPPER1	Defin	PowerEdge T420		(16) 3946-5900.(16) 3945-1674	senasorze@sp.senai.br,	Avenida Floravante Magro, 230	Conj. Hab. Dr. Walter Antonio de P. Becker	Sorzeinho	14177-340	(0) 774.819/0067-20
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	662	Escola SENAI - Matão - Oscar Lúcio Balan	SNS62AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(16) 3383-9800.(16) 3384-2773	senamatiao@sp.senai.br,	Avenida Bittins, 621	Jardim Buzardi	Matão	15991-205	(0) 774.819/0069-92
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	701	Escola SENAI - Bauru - João Martins Coube	SNS701AHPPER1	Defin	PowerEdge T420		(14) 3104-3800..	senaubau@sp.senai.br,	Rua Virgílio Malta, 11/22	Centro	Bauru	17015-220	(0) 774.819/0062-16
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	701	Escola SENAI - Bauru - João Martins Coube	SNS701AHPPER1	Defin	PowerEdge T420		(14) 3104-3800..	senaubau@sp.senai.br,	Rua Virgílio Malta, 11/22	Centro	Bauru	17015-220	(0) 774.819/0062-16
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	701	Escola SENAI - Bauru - João Martins Coube	SNS701AHPPER1	Defin	PowerEdge T420		(14) 3104-3800..	senaubau@sp.senai.br,	Rua Virgílio Malta, 11/22	Centro	Bauru	17015-220	(0) 774.819/0062-16
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	791	Escola SENAI - Botucatu - Luiz Massa	SNS791AHPPER1	Defin	PowerEdge T420		(14) 3811-3000.(14) 3815-2049	senabotucatu@sp.senai.br,	Avenida Doutor Jaime de Almeida Pinto, 1332	Rua Antenor Rodrigues Sampaio, 271	Botucatu	18605-318	(0) 774.819/0063-05
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	792	Escola SENAI - Lençóis Paulista	SNS792AHPPER1	Defin	PowerEdge T420		(13) 3269-3969	senalencois@sp.senai.br,	Rua Arístides Rodrigues Sampaio, 271	Jardim das Nações	Lençóis Paulista	13865-730	(0) 774.819/0045-15
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	801	Escola SENAI - São José do Rio Preto - Antonio Devastate	SNS801AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(17) 2138-9650..	saosjoedoriopreto@sp.senai.br,	Rua Antonio de Godoy, 5405	Vila São José	São José do Rio Preto	15090-250	(0) 774.819/0030-39
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	850	Escola SENAI - Votuporanga	SNS850AHPPER1	Defin	PowerEdge T420		(17) 3426-8210	senavotuporanga@sp.senai.br,	Rua Olga Loti Camargo, 530	Jardim Santos Dumont	Votuporanga	15051-280	(0) 774.819/0057-97
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	901	Escola SENAI - Duque das Casas	SNS901AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(16) 3310-3200.(16) 3622-5444	senaduasacas@sp.senai.br,	Rua Bartolomeu de Figueiredo, 150	Avacaba	Duque das Casas	14005-050	(0) 774.819/0066-16
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	914	Escola SENAI - Presidente Prudente - Santo Paschal Crepaldi	SNS14AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(18) 3802-8600..	senapresidente@sp.senai.br,	Rua Roberto Mangá, 151	Presidente Prudente	Presidente Prudente	19060-030	(0) 774.819/0053-44
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	927	Escola SENAI - Marília - José Polizotto	SNS927AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(14) 3303-3800..	senamarilia@sp.senai.br,	Avenida Sampaio Vidal, 1079	Centro	Marília	17500-022	(0) 774.819/0031-81
SENAI - UNIDADE EDUCACIONAL	927	Escola SENAI - Marília - José Polizotto	SNS927AHPPER1	Defin	POWEREDGE T420		(14) 3303-3800..	senamarilia@sp.senai.br,	Avenida Sampaio Vidal, 1079	Centro	Marília	17500-022	(0) 774.819/0031-81
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	928	Escola SENAI - Lençóis Paulista	SNS928AHPPER1	Defin	T420		(13) 3405-1550..	senalencois@sp.senai.br,	Av. FUNDAÇÃO SHUNJI NISHIMURA, 605- Distrito Industrial - Pompéia	Pompéia	Lençóis Paulista	13865-730	(0) 774.819/0032-00
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	928	Escola SENAI - Lençóis Paulista	SNS928AHPPER1	Defin	T420		(13) 3405-1550..	senalencois@sp.senai.br,	Av. FUNDAÇÃO SHUNJI NISHIMURA, 605- Distrito Industrial - Pompéia	Pompéia	Lençóis Paulista	13865-730	(0) 774.819/0032-00
SENAI - UNIDADE ADMINISTRATIVO	990	Escola SENAI - Birigui - Avak Bedouian	SNS990AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	(18) 3643-7100..	senabirigui@sp.senai.br,	Avenida Nossê Senhora, 2180	Birigui	Birigui	16203-004	(0) 774.819/0077-79
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8001	CAT SESI - Santos (Jardim Santa Maria) - Dr. Paulo de Castro Correia	SNS801AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(13) 3209-8210.(13) 3203-4966	senasantos@sp.senai.br,	Avenida Nossê Senhora de Fátima, nº 366	Santa Maria	Santos	13085-200	(0) 774.819/0042-74
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8002	CAT SESI - Santos (Jardim Santa Maria) - Dr. Paulo de Castro Correia	SNS802AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(13) 3209-8210.(13) 3203-4966	senasantos@sp.senai.br,	Avenida Nossê Senhora de Fátima, nº 366	Santa Maria	Santos	13085-200	(0) 774.819/0042-74
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8003	CAT SESI - Sorocaba (Mangal) - Senador José Ernirio de Moraes	SNS803AHPPER1	Defin	PowerEdge T420		(15) 3388-0444	senasorocaba@sp.senai.br,	Rua Duque de Caxias, nº 494	Mangal	Sorocaba	18040-350	(0) 779.133/0003-68
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8004	CAT SESI - Taubaté (Estiva) - Luiz Dumont Vilares	SNS804AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(12) 2125-4770.(12) 3632-7886..	senataubate@sp.senai.br,	Rua Voluntário Benedito Sérgio, nº 3.405	Estiva	Taubaté	12050-470	(0) 779.133/0018-44
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8005	CAT SESI - Ribeirão Preto (Castelo Branco) - José Vilella de Andrade Junior	SNS805AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(16) 3603-7323.(16) 3627-3366..	senaribeira@sp.senai.br,	Rua Dom Luis da Amara! Moussinho, nº 3.465	Lagoinha	Ribeirão Preto	14090-280	(0) 779.133/0028-69
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8006	CAT SESI - São Carlos (Vila Isabel) - Ernesto Pereira Lemos	SNS806AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(16) 3368-7133	senasaocarlos@sp.senai.br,	Rua Cel. José Augusto de Oliveira Sales, nº 1.325	São Carlos	São Carlos	13574-320	(0) 779.133/0041-93
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8007	CAT SESI - Jundiaí (Jardim Brasil) - Elcio Guercias	SNS807AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 4523-1410.(11) 4523-5153..	senajundiai@sp.senai.br,	Avenida Antônio Segre, nº 695	Jardim Brasil	Jundiaí	13201-943	(0) 779.133/0026-46
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8008	CAT SESI - Santo André (Santa Terezinha) - Theobaldo de Nigri	SNS808AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 4996-6060..	senasantandre@sp.senai.br,	Praça Dr. Armando Araujo Pereira, nº 100	Santa Terezinha	Santo André	19012-550	(0) 779.133/0012-59
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8009	CAT SESI - Bauru (Altos da Cidade) - Raphael Nosses	SNS809AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(14) 3104-3900..	senaubau@sp.senai.br,	Rua Rubens Araújo, nº 8-50	Bauru	Bauru	17014-300	(0) 779.133/0013-20
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8010	CAT SESI - Jundiaí (Jardim Floridiana) - Wilson Lugo	SNS810AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(13) 3209-8210..	senajundiai@sp.senai.br,	Avenida Octaviano Sampaio, nº 686	Centro	Jundiaí	13201-943	(0) 779.133/0023-46
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8011	CAT SESI - Presidente Prudente (Parque Furquim) - Belmino José	SNS811AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(18) 3901-8100..	senapresidente@sp.senai.br,	Avenida Bráulio Nôre, nº 585	Parque Furquim	Presidente Prudente	19030-260	(0) 779.133/0006-00
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8012	CAT SESI - Mogi das Cruzes (Brás Coube) - Nadir Dias de Figueiredo	SNS812AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 4723-6900.(11) 4727-1777	senamogicruzes@sp.senai.br,	Rua Valente, nº 171	Brás Coube	Mogi das Cruzes	08740-640	(0) 779.133/0007-91
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8013	CAT SESI - Aracaju (Jardim Penitente) - Francisco da Silva Vilela	SNS813AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(18) 3623-3551.(18) 3519-4200..	senaaracaju@sp.senai.br,	Rua Dr. Alvaro Afonso do Nascimento, nº 300	Jardim Presidente	Aracaju	16072-530	(0) 779.133/0203-93
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8014	CAT SESI - São José do Rio Preto (Vila Eúria) - Jorge Duprat Figueiredo	SNS814AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(14) 3811-0120.(14) 3811-9139..	senasaojose@sp.senai.br,	Avenida Duque de Caxias, nº 4.666	São José do Rio Preto	São José do Rio Preto	17020-340	(0) 779.133/0203-93
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8015	CAT SESI - Marília (Jardim Conquista) - Lázaro Ramos Noves	SNS815AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(14) 3401-1410.(14) 3417-4999	senamarilia@sp.senai.br,	Avenida João Ramalho, nº 1.336	Nova Marília	Marília	16750-240	(0) 779.133/0008-72
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8016	CAT SESI - Osasco (Jardim Piratininga) - José Felício de Bueno Vidal Filho	SNS816AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(11) 3602-6200.(11) 3686-3500..	senaosasco@sp.senai.br,	Rua Calisto Barbeiro, nº 23/83	Osasco	Osasco	16062-210	(0) 779.133/0044-36
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8017	CAT SESI - Rio Claro (Jardim Floridiana) - José Eulacio Castagnoli	SNS817AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(19) 3522-5650.(19) 3522-5651..	senarioclaro@sp.senai.br,	Avenida M-29, nº 441	Jardim Floridiana	Rio Claro	13505-007	(0) 779.133/0027-35
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8018	CAT SESI - Limeira (Alto da Boa Vista) - Mario Pugliese	SNS818AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(19) 3726-1000..	senalimeira@sp.senai.br,	Avenida Major José Levy Sampaio, nº 2.425	Alto da Boa Vista	Limeira	13486-180	(0) 779.133/0014-10
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8019	CAT SESI - Piracicaba (Vila Industrial) - Mario Mantoni	SNS819AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(19) 3403-5900..	senapiracicaba@sp.senai.br,	Rua Luiz Ralf Benatti, 600	Vila Industrial	Piracicaba	13413-248	(0) 779.133/0040-02
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8020	CAT SESI - Indaiatuba (Jardim California) - Antonio Ernirio de Moraes	SNS820AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(19) 3825-4650.(19) 3825-4652..	senaindaiatuba@sp.senai.br,	Avenida Francisco de Paula Leite, nº 2.701	Jardim California	Indaiatuba	13344-700	(0) 779.133/0047-89
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8021	CAT SESI - Santa Bárbara D'Oeste (Vila Eúria) - Amorino Emílio Romi	SNS821AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(19) 3026-2800.(19) 3455-0088..	senasabara@sp.senai.br,	Rua Manoel Deim, nº 2.116	Centro	Santa Bárbara D'Oeste	13435-050	(0) 779.133/0039-79
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8022	CAT SESI - Mogi Guaçu (Parque Zumbi) - II - Ministro Roberto Della Manna	SNS822AHPPER1	Itautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	(19) 3811-0120.(19) 3811-9139..	senamogiguacu@sp.senai.br,	Rua Eduardo Figueiredo, nº 300	Parque Zumbi III	Mogi Guaçu	13846-080	(0) 779.133/0039-79
SENAI - CAT ADMINISTRATIVO	8023	CAT SESI - Itu (São Luís) - Carlos Eduardo											

SESI - CE ADMINISTRATIVO	106 - CE Sesi - São Carlos (Vila Prado)	S5106AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	1161 3374-2986	ce106@sesi.org.br	Rua Ananias Evangelista de Toledo, nº 659	Vila Prado	São Carlos	13574-280	07 779.133/0109-16
SESI - CE ADMINISTRATIVO	108 - CE Sesi - São Carlos - Fernando de Arruda Botelho	S5108AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	1160 3361-4355	ce108@sesi.org.br,	Rua Mauro Tomaz nº 455	Barro Jardim Itamarati	São Carlos	13568-790	07 779.133/0110-50
SESI - CE ADMINISTRATIVO	110 - CE Sesi - Bebedouro	S5110AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	117 3345-3958,(17) 3342-1721,	ce110@sesi.org.br,	Rua Nelson Domingos Madeira, 300	Parque Eldorado	Bebedouro	14706-141	07 779.133/0077-02
SESI - CE ADMINISTRATIVO	111 - CE Sesi - Ipiranga	S5837AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	111 2005-0142,	ce111@sesi.org.br,	Rua Bom Pastor, nº 654	Ipiranga	São Paulo	04203-000	07 779.133/0033-83
SESI - CE ADMINISTRATIVO	113 - CE Sesi - Aracaju	S5113AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Enterprise	111 4751-3078	ce113@sesi.org.br,	Rua Coronel Carlos de Siqueira, 3050	Alto das Cruzes	Aracaju das Cruzes	89 779.133/0151-32	
SESI - CE ADMINISTRATIVO	114 - CE Sesi - Agudos	S5114AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	114 3322-2120,	ce114@sesi.org.br,	Rua Pedro Rudini, nº 184	Barro Centenario Park	Agudos	137120-000	07 779.133/0057-50
SESI - CE ADMINISTRATIVO	125 - CE Sesi - Salto	S5125AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	111 4029-8035,	ce125@sesi.org.br,	Rua Israel nº 100	Panorama	Salto	13322-424	07 779.133/0088-57
SESI - CE ADMINISTRATIVO	136 - CE Sesi - Penápolis	S5136AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	138 3632-8484,	ce136@sesi.org.br,	Avenida Antonio Rodrigues Bouchina nº 100	Desmembramento Pindora	Penápolis	13603-000	07 779.133/0055-99
SESI - CE ADMINISTRATIVO	138 - CE Sesi - Santo Anastácio	S5138AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	138 3263-1436,	ce138@sesi.org.br,	Rua Tarcato nº 01	Jardim Vitória Régia	Santo Anastácio	19340-000	07 779.133/0118-50
SESI - CE ADMINISTRATIVO	143 - CE Sesi - Bariri	S5143AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	143 3662-2594,	ce143@sesi.org.br,	Avenida Perimetral Prefeito Domingos Antonio nº 450	Polo Industrial	Bariri	17250-000	07 779.133/0009-94
SESI - CE ADMINISTRATIVO	156 - CE Sesi - S.J.do Boa Vista	S5156AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	139 3623-2527	ce156@sesi.org.br,	Estrada Vicinal Para João Batista Merini nº 681	Jardim Itália	São João da Boa Vista	13872-551	07 779.133/0171-15
SESI - CE ADMINISTRATIVO	162 - CE Sesi - Lorena	S5162AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	127 3152-6312	ce162@sesi.org.br,	Rua Celina Rodrigues, nº 138	Centro	Lorena	13601-080	07 779.133/0009-60
SESI - CE ADMINISTRATIVO	165 - CE Sesi - Piracicaba	S5165AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	139 3431-3078	ce165@sesi.org.br,	Rua Maria Isabel da Silva Mattos nº 700	Parque Via Ipanema	Piracicaba	13402-301	07 779.133/0107-48
SESI - CE ADMINISTRATIVO	185 - CE Sesi - Barretos - Maria Aparecida Junqueira Pamplona de Menezes	S5185AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	117 3323-2582,	ce185@sesi.org.br,	Rua Dr. Roberto Cardoso Alves	Los Angeles	Barretos	14787-400	07 779.133/0117-26
SESI - CE ADMINISTRATIVO	182 - CE Sesi - Alumínio	S5182AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	111 4715-1515	ce192@sesi.org.br,	Rua Reginaldo Aparecido Pereira, 101	Vila Industrial	Alumínio	18125-000	07 779.133/0145-80
SESI - CE ADMINISTRATIVO	205 - CE Sesi - Descalvado	S5205AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	139 3589-2847	ce205@sesi.org.br,	Rua Manoel Ferreira e Gao nº 1.452	Novo Jardim Belém	Descalvado	13849-000	07 779.133/0078-99
SESI - CE ADMINISTRATIVO	206 - CE Sesi - Catanduva	S5206AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	127 3522-8633	ce206@sesi.org.br,	Rua Ipiranga, 3205	Polo Industrial e Industrial Giordano Mestrinelli	Catanduva	15803-215	07 779.133/0051-52
SESI - CE ADMINISTRATIVO	207 - CE Sesi - Capivara (Maria Elvira)	S5207AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	111 3653-1943	ce207@sesi.org.br,	Avenida Moiseuhen Theodimiro Lobo, nº 300	Parque Residencial Maria Elvira	Capivara	12285-050	07 779.133/0127-06
SESI - CE ADMINISTRATIVO	208 - CE Sesi - Leme - Fernando Araes de Almeida	S5208AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	139 3571-4318	ce208@sesi.org.br,	Avenida Joaquim Lopes Aguiar nº 1745	Vila São João Leme	Leme	13614-086	07 779.133/0118-07
SESI - CE ADMINISTRATIVO	220 - CE Sesi - Itapira	S5220AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	139 3863-3633	ce220@sesi.org.br,	Rua Paulo Afonso Pereira Ubiraci nº 162	Barro Vila Pente do Rio do Peixe	Itapira	12872-923	07 779.133/0106-88
SESI - CE ADMINISTRATIVO	221 - CE Sesi - Santo André (Pq. Jacubata)	S5221AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	111 4975-8006	ce221@sesi.org.br,	Rua Batina, nº 170	Parque Jacubata	Santo André	09258-490	07 779.133/0146-60
SESI - CE ADMINISTRATIVO	222 - CE Sesi - S.Catano do Sul	S5822AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	111 4233-8003,	ce222@sesi.org.br,	Rua Santo André, nº 810	São Catano do Sul	S.Catano do Sul	09572-000	07 779.133/0111-78
SESI - CE ADMINISTRATIVO	227 - CE Sesi - Monte Alto	S5227AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	160 3242-1240	ce227@sesi.org.br,	Rua Paschoale Di Madoe nº 301	Jardim Bela Vista	Monte Alto	15910-000	07 779.133/0154-70
SESI - CE ADMINISTRATIVO	235 - CE Sesi - Batatais	S5235AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	160 3763-9539	ce235@sesi.org.br,	Avenida Moisés Dias de Moraes nº 680	Barro Riachuelo	Batatais	14430-000	07 779.133/0096-29
SESI - CE ADMINISTRATIVO	237 - CE Sesi - Guararapes	S5237AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	138 3606-1576	ce237@sesi.org.br,	Rua Guido Poletto nº 10	Jardim Satellite II	Guararapes	16700-000	07 779.133/0104-01
SESI - CE ADMINISTRATIVO	240 - CE Sesi - Ferraz de Vasconcelos	S5240AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	111 4676-4042,	ce240@sesi.org.br,	Rua Francisco Antonio Zeller, 20	Je. Juliana	Ferraz de Vasconcelos	08502-410	07 779.133/0162-80
SESI - CE ADMINISTRATIVO	242 - CE Sesi - Vinhedo - Gustavo Infanger Vicentin	S5242AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	139 3876-1995	ce242@sesi.org.br,	Avenida Ana Lombardi Gasparini nº 1.155	Rua Nova Canudos	Vinhedo	13280-364	07 779.133/0177-67
SESI - CE ADMINISTRATIVO	255 - CE Sesi - S.R.do Pesa Quatro - Salesino Esper	S5255AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	139 3807-2048	ce255@sesi.org.br,	Rua José Barbato, 303	Jardim Itália	Santa Rita do Pesa Quatro	13670-000	07 779.133/0076-13
SESI - CE ADMINISTRATIVO	259 - CE Sesi - Ribeirão Preto (Planalto Verde)	S5259AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	160 3633-8978	ce259@sesi.org.br,	R. Maria Gódi Bom, 505	Planalto Verde	Ribeirão Preto	14056-000	07 779.133/0054-80
SESI - CE ADMINISTRATIVO	260 - CE Sesi - S.C.do Rio Preto - Hercílio Lorenzetti	S5260AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	141 3372-1477	ce260@sesi.org.br,	Avenida Professor Antonio da Rocha Sundfeldt Rosso, 100	Boqueio Lorenzetti	Santa Cruz do Rio Preto	18900-000	07 779.133/0185-77
SESI - CE ADMINISTRATIVO	263 - CE Sesi - Barra Bonita	S5263AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	141 3641-2211	ce263@sesi.org.br,	Rua Evandro Cesar Paschoal nº 110	Barro Sonho Nosso V	Barra Bonita	17340-000	07 779.133/0070-28
SESI - CE ADMINISTRATIVO	265 - CE Sesi - Santo André (Id. Ana Maria)	S5265AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	111 4476-2610	ce265@sesi.org.br,	Rua Balbastro, nº 95	Jardim Santo Alberto	Santo André	09036-440	07 779.133/0142-37
SESI - CE ADMINISTRATIVO	267 - CE Sesi - Garça	S5267AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	141 3406-1266	ce267@sesi.org.br,	Rua Carlos Ferraz nº 2340	Distributo Industrial	Garça	17400-000	07 779.133/0054-08
SESI - CE ADMINISTRATIVO	272 - CE Sesi - Igaratu do Tietê	S5272AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	141 3644-1700	ce272@sesi.org.br,	Rua Justino de Lucci nº 234	Jardim São José	Igaratu do Tietê	17350-000	07 779.133/0089-38
SESI - CE ADMINISTRATIVO	280 - CE Sesi - Assis	S5280AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	138 3322-5693	ce280@sesi.org.br,	Rua Antonio Zuardi nº 1.715	Vila Cambui	Assis	19800-040	07 779.133/0086-95
SESI - CE ADMINISTRATIVO	283 - CE Sesi - Ouralândia Cruz	S5283AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	140 3528-2632	ce283@sesi.org.br,	Rua Waldemar de Oliveira nº 1000	Centro	Ouralândia Cruz	17700-000	07 779.133/0011-30
SESI - CE ADMINISTRATIVO	299 - CE Sesi - Valinhos - Prof. Walter Vicioni Gonçalves	S5299AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	139 3829-4068	ce299@sesi.org.br,	Rodovia Flávio de Carvalho nº 2.807	Jardim São Paulo	Valinhos	13273-000	07 779.133/0196-34
SESI - CE ADMINISTRATIVO	300 - CE Sesi - Avaré - Israel Dias Novais	S5300AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	141 3732-1686	ce300@sesi.org.br,	Avenida Governador Mario Covas nº 600	Jardim Botânico	Avaré	18785-851	07 779.133/0121-02
SESI - CE ADMINISTRATIVO	316 - CE Sesi - Climpo Paulista	S5316AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	111 4039-1007	ce316@sesi.org.br,	Estrada da Bragança, 2197	Pau Arcado	Campos Limpo Paulista	13234-649	07 779.133/0133-46
SESI - CE ADMINISTRATIVO	317 - CE Sesi - Jubaotaba	S5317AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	160 3204-3060	ce317@sesi.org.br,	Rua Sebastião Moragetta nº 151	Colina Verde	Jubaotaba	14887-388	07 779.133/0151-90
SESI - CE ADMINISTRATIVO	323 - CE Sesi - Mirandópolis	S5323AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	138 3701-1769	ce323@sesi.org.br,	Rua Joaquim Catemano da Silva nº 1.601	Santa Lina	Mirandópolis	16600-000	07 779.133/0146-45
SESI - CE ADMINISTRATIVO	332 - CE Sesi - Boituva	S5332AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	151 3363-3915	ce332@sesi.org.br,	Rua José Edson Machado de Oliveira nº 305	Pau d'Alho	Boituva	18550-000	07 779.133/0143-18
SESI - CE ADMINISTRATIVO	334 - CE Sesi - Porto Ferreira	S5334AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	139 3581-3969	ce334@sesi.org.br,	Rua Antonio Thomas Pereira nº 700	Residencial Jose Gomes	Porto Ferreira	13660-000	07 779.133/0079-66
SESI - CE ADMINISTRATIVO	337 - CE Sesi - Pederneras	S5337AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	140 3253-3466	ce337@sesi.org.br,	Avenida Bernardino Faria Furlan nº 1677	Barro Bruno	Pederneras	17280-000	07 779.133/0090-71
SESI - CE ADMINISTRATIVO	338 - CE Sesi - S.J.do Rio Preto - Yolanda B. Bassitt	S5338AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	117 3225-9904,	ce338@sesi.org.br,	Avenida Abílio Apontool 500	Jardim Conceição	São José do Rio Preto	15030-800	07 779.133/0072-90
SESI - CE ADMINISTRATIVO	342 - CE Sesi - Jardópolis	S5342AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	160 3663-7187,	ce342@sesi.org.br,	Rua Sônia Tavares dos Santos nº 342	Bom Jesus	Jardópolis	14680-000	07 779.133/0062-18
SESI - CE ADMINISTRATIVO	344 - CE Sesi - Ribeirão Preto (Lapa)	S5344AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	160 3628-5229	ce344@sesi.org.br,	Rua França Junior, nº 477	Centro	Ribeirão Preto	14080-600	07 779.133/0067-22
SESI - CE ADMINISTRATIVO	346 - CE Sesi - Ribeirão Preto (Vila Recreio)	S5346AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	160 3976-6150	ce346@sesi.org.br,	R. Tapajós, 2714	Vila Recreio	Ribeirão Preto	14650-590	07 779.133/0059-12
SESI - CE ADMINISTRATIVO	348 - CE Sesi - Álvares Machado	S5348AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	138 3273-1373	ce348@sesi.org.br,	Avenida Alfredo Marcondes, nº 1099	Jardim Bela Vista	Álvares Machado	19160-000	07 779.133/0138-31
SESI - CE ADMINISTRATIVO	355 - CE Sesi - Jundiá - Luis Latorre	S5355AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	111 4585-9830,	ce355@sesi.org.br,	Avenida Doroty Nana Martinasso nº 151	Jundiá	Jundiá	13214-012	07 779.133/0137-70
SESI - CE ADMINISTRATIVO	356 - CE Sesi - Amparo	S5356AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	139 3807-2048	ce356@sesi.org.br,	Rua Alemanha, s/nº	Jardim Camandacora	Amparo	13905-110	07 779.133/0159-85
SESI - CE ADMINISTRATIVO	357 - CE Sesi - Mococa - Pedro Sukadonik	S5357AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	159 3616-2103	ce357@sesi.org.br,	Rua Vermelhado Pical Neto nº 50	Mococa	Mococa	13736-334	07 779.133/0107-54
SESI - CE ADMINISTRATIVO	358 - CE Sesi - Bauri (Duda) - Gerson Trevisani	S5358AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	141 3203-4470	ce358@sesi.org.br,	Rua Professora Zenta Alcântara Nogueira, nº 1-67	Vila Triagem	Bauri	17030-032	07 779.133/0208-89
SESI - CE ADMINISTRATIVO	368 - CE Sesi - Regente Feijó	S5368AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Enterprise	138 3279-1588	ce368@sesi.org.br,	Rua José Gomes nº 1.101	Vila Nova	Regente Feijó	19570-000	07 779.133/0146-75
SESI - CE ADMINISTRATIVO	370 - CE Sesi - Tambau - Joemir Beting	S5370AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	139 3673-3740	ce370@sesi.org.br,	Rua Bela Vista nº 100	Tambau	Tambau	13710-000	07 779.133/0095-86
SESI - CE ADMINISTRATIVO	379 - CE Sesi - Vila Carão	S5379AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	111 1296-9501,	ce379@sesi.org.br,	Avenida Guilherme Giorgi, nº 200	Vila Carão	São Paulo	09421-001	07 779.133/0173-33
SESI - CE ADMINISTRATIVO	380 - CE Sesi - Paraguaçu Paulista - Carlos Arruda Garms	S5380AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	138 3361-1465	ce380@sesi.org.br,	Rua Prefeito José Deliborador nº 300	Vila Athaide	Paraguaçu Paulista	19700-000	07 779.133/0085-04
SESI - CE ADMINISTRATIVO	381 - CE Sesi - José Bonifácio	S5381AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	117 3245-2980,	ce381@sesi.org.br,	Rua Antonio Seron nº 500	Jardim Alcy Samson	José Bonifácio	15200-000	07 779.133/0071-09
SESI - CE ADMINISTRATIVO	387 - CE Sesi - Pindamonhangaba - Paulo Skaf	S5387AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	121 3641-2134,(12) 3648-4614,	ce387@sesi.org.br,	Avenida Antonio da Silva Andrade, 183	Campo Grande	Pindamonhangaba	12412-751	07 779.133/0101-69
SESI - CE ADMINISTRATIVO	388 - CE Sesi - Lussane Paulista	S5388AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	111 2214-6568	ce388@sesi.org.br,	Rua Paulo Carneiro nº 30	Assis	Lussane Paulista	19340-000	07 779.133/0123-74
SESI - CE ADMINISTRATIVO	390 - CE Sesi - Pirassungama	S5390AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	159 3561-2936,	ce390@sesi.org.br,	Avenida Tenente Olympio Guiguer nº 2455	Vila Guilhermina	Pirassungama	13634-214	07 779.133/0093-14
SESI - CE ADMINISTRATIVO	397 - CE Sesi - Mauá (Jd. Adeline)	S5397AHYPER1	Defi Inc.	PowerEdge T420	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	111 4576-2929	ce397@sesi.org.br,	Rua Salvador Rici, nº 55	Jardim Adeline	Mauá	09330-309	07 779.133/0184-96
SESI - CE ADMINISTRATIVO	399 - CE Sesi - Itapava	S5399AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	151 3522-1562	ce399@sesi.org.br,	Avenida Kazumi Yoshimura nº 430	Parque Industrial	Itapava	18410-480	07 779.133/0087-76
SESI - CE ADMINISTRATIVO	400 - CE Sesi - São Roque - Guernicardo de Góes	S5400AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	111 4712-2636	ce400@sesi.org.br,	Rua Nelson Vernalha nº 200, Complemento Area A	São Roque	São Roque	18132-250	07 779.133/0056-70
SESI - CE ADMINISTRATIVO	402 - CE Sesi - Vila das Mercês	S5837AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	111 2083-4700,	ce402@sesi.org.br,	Rua Julio Felipe Guedes, nº 138	Vila Nossa Senhora das Mercês	São Paulo	04714-040	07 779.133/0034-64
SESI - CE ADMINISTRATIVO	405 - CE Sesi - Fernandópolis	S5405AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	117 3442-1986	ce405@sesi.org.br,	Rua Leoncio da Silva, 503	Conj. Habitacional Emílio Mininel	Fernandópolis	15600-000	07 779.133/0092-33
SESI - CE ADMINISTRATIVO	406 - CE Sesi - Mauá (Jardim Itapari)	S5406AHYPER1	Iteautec	MX203	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	111 4576-2255	ce406@sesi.org.br,	Rua Zina Batana Bernardi, nº 800	Mauá	Mauá	09551-440	07 779.133/0183-05
SESI - CE ADMINISTRATIVO	411 - CE Sesi - Taubaté	S54										

Anexo IV - Histórico de Chamados

Período: 2020/2021

Distribuição dos Chamados por Entidades

Entidades	Qtde Chamados
SENAI	297
SESI	322
Total Geral	619

Distribuição dos Chamados por Áreas Geográficas

Áreas Geográficas	Qtde
AG01 - Unidade Corporativa	1
AG02 - São Paulo Capital	113
AG03 - ABCD	36
AG04 - Gde São Paulo	63
AG05 - Vale do Paraíba	33
AG06 - Litoral e Vale	3
AG06 - Litoral e Vale do Ribeira	21
AG07 - Campinas	137
AG08 - Sorocaba	35
AG09 - Ribeirão Preto e	1
AG09 - Ribeirão Preto e Franca	25
AG10 - Presidente Prudente	18
AG11 - Baurú e Marília	47
AG12 - São José do Rio Preto	36
AG13 - Araraquara e São Carlos	39
AG14 - Araçatuba	18
Total Geral	619

Distribuição dos Chamados Com e Sem substituição de peças

Substituição de Peças	Qtde
Sem substituição	610
Com Substituição	221
Total Geral	619

Distribuição dos Chamados por Tipo de Ocorrências

Ocorrências	Qtde
Acesso Remoto	67
Controladora SAS	1
Controladora SAS \ Bateria	16
Controladora SAS \ Não reconhece	20
Fonte \ Não liga	19
HD \ Bad Cluster	200
HD \ Não reconhece	127
Infraestrutura \ Instalação Física	1
Internet	1
Link de comunicação \ Localidade \ Indisponível	2
Memória	3
Microsoft \ Hyper-V \ Servidor indisponível	4
Placa Mãe \ Não liga	4
RAID \ Reconfiguração	1
Redes \ Switch core \ Indisponível	1
Redes \ Switch core \ Não liga	1
Servidor \ Alerta Sonoro	53
Servidor \ Espaço em disco	1
Servidor \ Falha de Hardware	4
Servidor \ Hardware	7
Servidor \ Hardware \ Controlador scsi	1
Servidor \ Hardware \ Unidade de backup - lto	2
Servidor \ Instalação de Periféricos	3
Servidor \ Limpeza / Manutenção	71
Servidor \ Não liga	4
Sistema operacional \ Controlador de domínio	1
Software \ Configuração de IPMI	1
Storage Hardware \ Disco	3
Total Geral	619

Distribuição dos Chamados por Tipo de Peça Substituída

Peças Substituídas	Qtde
BATERIA CONTROLADORA RAID Dell 070K80 Li-Ion Battery 3.7V 1.8Wh 500mAh	3
BATERIA SUPERMICRO AOC-SAS-2LP	3
CAPACITOR 820 X 25V	1
COOLER SUPERMICRO FAN-0082L4	1
FONTE SERVIDOR ABLECOM - SUPERMICRO PWS-801-1R REV 1.1 MX203	19
HARD DISK SERVIDOR SAS 300GB SEAGATE 15K.6	177
PLACA CONTROLADORA LSI LOGIC MEGARAID SAS 8708 EM2	16
PLACA MÃE Dell Poweredge T420 Server Motherboard	1
Total Geral	221

Distribuição dos Chamados por Tipo de Peça Substituída

Unidades	Qtde
CFP 126 - Tatuapé - Frederico Jacob	9
CFP 124 - Suzano - Luis Eulalio de Bueno Vidigal Filho	9
CFP 801 - São José do Rio Preto - Antonio Devisate	9
CAT 822 - Mogi Guaçu - Ministro Roberto Della Manna	9
CE 428 - Centro Educacional - Cerquilha	9
CAT 818 - Limeira - Mario Pugliese	8
CFP 604 - Franca - Marcio Bagueira Leal	8
CAT 835 - Ermelino Matarazzo - Mario Amato	8
CFP 701 - Baurú - João Martins Coube	8
CE 005 - Centro Educacional - Limeira	7
CAT 838 - Vila das Mercês - Professor Carlos Pasquale	7
CAT 802 - Campinas i - Professora Maria Braz	7
CAT 819 - Piracicaba - Mario Mantoni	6
CE 235 - Centro Educacional - Batatais	6
CFP 514 - Santa Bárbara Doeste - Alvares Romi	6
CAT 837 - Ipiranga - Roberto Simonsen	6
CFP 125 - Diadema - Manuel Garcia Filho	6
CAT 820 - Indaiatuba - Antonio Ermirio de Moraes	6
CFP 135 - Santana de Parnaíba - Suzana Dias	6
CAT 846 - Cubatão - Decio de Paula Leite Novaes	6
EAD 150 - Centro Senai de Educação a Distância	6
CFP 120 - São Bernardo do Campo - Almirante Tamandaré	6
CFP 107 - Brás - Francisco Matarazzo	6
CT 890 - Mirassol - Centro de Treinamento Senai Mirassol	6
CFP 111 - Tatuapé - Orlando Laviero Ferraiuolo	6
CFP 115 - Santo Amaro - Suico Brasil Paulo Ernesto Tolle	6
CAT 801 - Santos - Dr. Paulo de Castro Correia	6
CFP 133 - Cambuci - Fundacao Zerrenner	5
CFP 508 - Itatiba - Luiz Scavone	5
CFP 302 - São José dos Campos - Santos Dumont	5
CAT 812 - Mogi das Cruzes - Nadir Dias de Figueiredo	5
CAT 826 - São José dos Campos - Ozires Silva	5
CE 423 - Centro Educacional - Presidente Prudente	5
CFP 202 - Cubatão - Hessel Horacio Cherkassky	5
CAT 814 - São José do Rio Preto- jorge duprat figueiredo	5
CFP 501 - Campinas - Roberto Mange	5
CFP 102 - Vila Alpina - Humberto Reis Costa	5
CFP 512 - Sumaré - Celso Charuri	5
CFP 110 - Brás - Eng. Adriano José Marchini	5
CT 144 - São Bernardo do Campo - Centro de Formação Prof Senai Mercedes Ben	5
CT 569 - paulínia - Centro de Treinamento Senai Paulínia	5
CAT 816 - Osasco - Luis Eulalio de Bueno Vidigal Filho	5

Unidades	Qtde
CT 163 - Pirituba - Centro de Treinamento Senai Jorge Mahfuz	4
CE 012 - Centro Educacional - Bragança Paulista	4
CAT 808 - Santo André - Theobaldo de Nigris	4
CAT 827 - S.C. do Sul - Presidente Eurico Gaspar Dutra	4
CFP 106 - Vila Leopoldina - Mariano Ferraz	4
CAT 805 - Ribeirão Preto - José Villela de Andrade Júnior	4
CE 208 - Centro Educacional - Leme	4
CFP 132 - Santa Cecília - Informática	4
CE 436 - Centro Educacional - Nova Odessa	4
CE 237 - Centro Educacional - Guararapes	4
CFP 603 - Araraquara - Henrique Lupo	4
CFP 201 - Santos - Antonio Souza Noschese	4
CE 205 - Centro Educacional - Descalvado	4
CE 357 - Centro Educacional - Mococa	4
CT 568 - campo limpo paulista - Centro de Treinamento Senai Alfried Krupp	4
CAT 811 - Presidente Prudente - Belmiro Jesus	4
CFP 303 - Jacaré - Luiz Simon	4
CFP 124 - Suzano - Luis Eulalio de Bueno Vidigal Filho	4
CFP 114 - MÓOCA - Theobaldo de Nigris	4
CFP 117 - Mogi das Cruzes - Nami Jafet	4
CFP 125 - Diadema - Manuel Garcia Filho	3
CE 263 - Centro Educacional - Barra Bonita	3
CFP 513 - Jaguariúna	3
CAT 810 - Araraquara - Wilton Lupo	3
CT 990 - Birigüí - Centro de Treinamento Senai avak bedouian	3
CE 381 - Centro Educacional - José Bonifácio	3
CE 206 - Centro Educacional - catanduva	3
CE 411 - Centro Educacional - Taubaté	3
CFP 928 - Pompéia - Shunji Nishimura	3
CE 438 - Centro Educacional - Cajamar	3
CT 794 - Ourinhos - Centro de Treinamento Senai Ourinhos	3
CAT 832 - Guarulhos - Morvan Dias de Figueiredo	3
CE 235 - Centro Educacional - Batatais	3
CAT 847 - Campinas ii - Joa Penteado	3
CE 156 - Centro Educacional - São João da Boa Vista	3
CAT 852 - Suzano - Max Feffer	3
CFP 510 - Piracicaba - Mario Henrique Simonsen	3
CFP 112 - Santo Amaro - Ary Torres	3
CFP 914 - Presidente Prudente - Santo Paschoal Crepaldi	3
CAT 817 - Rio Claro - José Felício Castellano	3
CT 562 - Indaiatuba - Centro de Treinamento Senai Com Santoro Mirone	3
CFP 122 - Guarulhos - Hermenegildo Campos de Almeida	3
CT 790 - Jaú - Centro de Treinamento Senai Edward Savio	3
CFP 123 - São Caetano do Sul - Armando de Arruda Pereira	3

Unidades	Qtde
CE 299 - Centro Educacional - Valinhos	3
CAT 833 - Jacareí - Karan Simao Racy	3
CAT 828 - São Bernardo do Campo - Albano Franco	3
CAT 821 - Santa Barbara Doeste - Americo Emilio Romi	3
CE 438 - Centro Educacional - Cajamar	3
CFP 127 - Jandira - Prof Vicente Amato	3
CE 025 - Centro Educacional - Andradina	3
CFP 505 - Limeira - Luiz Varga	3
CE 260 - Centro Educacional - S.C.do Rio Pardo	2
CAT 817 - Rio Claro - José Felicio Castellano	2
CT 662 - Matão - Centro de Treinamento Senai Oscar Lucio Baldan	2
CE 435 - Centro Educacional - votuporanga	2
CE 332 - Centro Educacional - Boituva	2
CAT 845 - Itapetininga - Benedito Marques da Silva	2
CT 563 - mogi - Centro de Treinamento Senai Mogi Guaçu	2
CE 437 - Centro Educacional - Hortolândia	2
CAT 856 - Sumaré - Fuad Assef Maluf	2
CAT 834 - Biriguí - Ministro Dilson Funaro	2
CAT 804 - Taubaté - Luiz Dumont Villares	2
CE 370 - Centro Educacional - tambaú	2
CFP 601 - São Carlos - Antonio A Lobbe	2
CAT 807 - Jundiaí - Elcio Guerrazi	2
CT 390 - Cruzeiro - Centro de Treinamento Senai Cruzeiro	2
CE 110 - Centro Educacional - Bebedouro	2
CE 399 - Centro Educacional - Itapeva	2
CE 114 - Centro Educacional - Agudos	2
CT 793 - Santa Cruz do Rio Pardo - Centro de Treinamento Senai Geraldo V. M	2
CFP 301 - Taubaté - Felix Guisard	2
CT 662 - Matão - Centro de Treinamento Senai Oscar Lucio Baldan	2
CE 439 - Centro Educacional - Lençóis Paulista	2
CE 208 - Centro Educacional - Leme	2
CE 185 - Centro Educacional - Barretos	2
CFP 110 - Brás - Eng. Adriano José Marchini	2
CFP 402 - Sorocaba - Gaspar Ricardo Júnior	2
CFP 126 - Tatuapé - Frederico Jacob	2
CAT 831 - Jaú - Ruy Martins Altenfelder Silva	2
CAT 841 - Ourinhos - Manoel da Costa Santos	2
CE 338 - Centro Educacional - São José do Rio Preto	2
CT 360 - Pindamonhangaba - Centro de Treinamento Senai Geraldo Alckmin	2
CFP 506 - Rio Claro - Manoel José Ferreira	2
CAT 849 - Cruzeiro - Octavio Mendes Filho	2
CFP 101 - Brás - Roberto Simonsen	2
CT 564 - Valinhos - Centro de Treinamento Senai Valinhos	2
CFP 509 - Campinas - Professor Dr Euryclides Jesus Zerbini	2

Unidades	Qtde
CE 272 - Centro Educacional - Igaracú do Tietê	2
CE 348 - Centro Educacional - Alvares Machado	2
CE 405 - Centro Educacional - Fernandópolis	2
CAT 836 - Catumbi - Antonio Devisate	2
CFP 113 - Ipiranga - Conde José Vicente Azevedo	2
CFP 103 - Móoca - Morvan Figueiredo	2
CE 358 - Centro Educacional - Baurú	2
CAT 823 - Itú - Carlos Eduardo Moreira Ferreira	2
CAT 812 - Mogi das Cruzes - Nadir Dias de Figueiredo	2
CFP 601 - São Carlos - Antonio A Lobbe	2
CAT 835 - Ermelino Matarazzo - Mario Amato	2
CFP 602 - Ribeirão Preto - Engenheiro Octavio Marcondes Ferraz	2
CE 227 - Centro Educacional - Monte Alto	2
CAT 813 - Araçatuba - Francisco da Silva Villela	2
CFP 121 - Cambuci - Carlos Pasquale	2
CAT 809 - Baurú - Raphael Noschese	2
CFP 122 - Guarulhos - Hermenegildo Campos de Almeida	2
CFP 850 - Votuporanga - Centro Tecnol de Form Profis Madeira Mobiliar	2
CAT 839 - Vila Leopoldina - Gastão Vidigal	2
CE 390 - Centro Educacional - Pirassununga	2
CFP 202 - Cubatão - Hessel Horacio Cherkassky	2
CFP 927 - Marília - José Polizotto	2
CT 144 - Centro de Formação Prof Senai Mercedes Benz	2
CAT 815 - Marília - Lázaro Ramos Novaes	2
CE 240 - Centro Educacional - Ferraz de Vasconcelos	2
CFP 503 - Piracicaba - Mario Dedini	2
CE 263 - Centro Educacional - Barra Bonita	1
CFP 901 - Araçatuba - Duque de Caxias	1
CE 323 - Centro Educacional - Mirandópolis	1
CAT 824 - Franca - Osvaldo Pastore	1
CE 110 - Centro Educacional - Bebedouro	1
CAT 825 - Sertãozinho - Nelson Abbud João	1
CFP 105 - Barra Funda - Horácio Augusto da Silveira	1
CE 162 - Centro Educacional - Lorena	1
CFP 506 - Rio Claro - Manoel José Ferreira	1
CFP 118 - Santo André - A. Jacob Lafer	1
CE 355 - Centro Educacional - Jundiaí	1
CFP 901 - Araçatuba - Duque de Caxias	1
CFP 502 - Jundiaí - Conde Alexandre Siciliano	1
CFP 119 - Osasco - Nadir Dias de Figueiredo	1
CE 370 - Centro Educacional - tambaú	1
CE 368 - Centro Educacional - Regente Feijo	1
CFP 114 - Móoca - Theobaldo de Nigris	1
CAT 848 - Votorantim - José Ermirio de Moraes Filho	1

Unidades	Qtde
CFP 133 - Cambuci - Fundacao Zerrenner	1
CAT 840 - Matão - Azor Silveira Leite	1
CFP 603 - Araraquara - Henrique Lupo	1
CE 013 - Centro Educacional - Itatiba	1
CT 562 - Indaiatuba - Centro de Treinamento Senai Com Santoro Mirone	1
CE 207 - Centro Educacional - Caçapava	1
CAT 857 - P.epitacio - Centro Instit Carlos Cardoso A. Amorim	1
CAT 806 - São Carlos - Ernesto Pereira Lopes Filho	1
CE 156 - Centro Educacional - São João da Boa Vista	1
CT 499 - Mairinque - Centro de Treinamento Senai Mairinque	1
CE 125 - Centro Educacional - Salto	1
CT 561 - Rafard - Centro de Treinamento Senai Celso Charuri	1
CE 334 - Centro Educacional - Porto ferreira	1
CE 400 - Centro Educacional - sao roque	1
CE 399 - Centro Educacional - Itapeva	1
CE 021 - Centro Educacional - Jundiaí	1
CFP 507 - Americana - Professor João Baptista Salles da Silva	1
CFP 128 - Guarulhos - Dr. Celso Charuri	1
CE 317 - Centro Educacional - Jaboticabal	1
EAD 150 - Centro Senai de Educação a Distância	1
CE 136 - Centro Educacional - Penápolis	1
CE 227 - Centro Educacional - Monte Alto	1
CFP 501 - Campinas - Roberto Mange	1
CT 591 - Bragança Paulista - Centro de Treinamento Senai Bragança Paulista	1
CFP 513 - Jaguariúna	1
CAT 842 - Araras - Laerte Michielin	1
CFP 701 - Baurú - João Martins Coube	1
CE 081 - Centro Educacional - Suzano	1
CE 143 - Centro Educacional - Bariri	1
CT 792 - Ilenois paulista - Centro de Treinamento Senai Lençóis Paulista	1
CT 568 - campo limpo paulista - Centro de Treinamento Senai Alfried Krupp	1
CE 108 - Centro Educacional - São Carlos	1
CT 990 - Birigüí - Centro de Treinamento Senai avak bedouian	1
CAT 854 - Cotia - Olavo Egydio Setubal	1
CE 108 - Centro Educacional - São Carlos	1
CE 113 - Centro Educacional - Mogi das Cruzes	1
CE 143 - Centro Educacional - Bariri	1
CE 267 - Centro Educacional - Garça	1
CE 205 - Centro Educacional - Descalvado	1
CAT 843 - Americana - Estevam Faraone	1
CAT 830 - Botucatu - Salvador Firace	1
Sesi/Senai Sede	1
CE 237 - Centro Educacional - Guararapes	1
CAT 801 - Santos - Dr. Paulo de Castro Correia	1

Unidades	Qtde
CE 299 - Centro Educacional - Valinhos	1
CAT 802 - Campinas i - Professora Maria Braz	1
CE 357 - Centro Educacional - Mococa	1
CAT 807 - Jundiaí - Elcio Guerrazi	1
CE 390 - Centro Educacional - Pirassununga	1
CAT 808 - Santo André - Theobaldo de Nigris	1
CE 428 - Centro Educacional - Cerquilha	1
CAT 810 - Araraquara - Wilton Lupo	1
CFP 107 - Brás - Francisco Matarazzo	1
CE 280 - Centro Educacional - Assis	1
CFP 111 - Tatuapé - Orlando Laviero Ferraiuolo	1
CAT 814 - São José do Rio Preto- jorge duprat figueiredo	1
CFP 115 - Santo Amaro - Suico Brasil Paulo Ernesto Tolle	1
CAT 816 - Osasco - Luis Eulalio de Bueno Vidigal Filho	1
CFP 123 - São Caetano do Sul - Armando de Arruda Pereira	1
CFP 404 - Sorocaba - Sorocaba	1
CFP 108 - Ipiranga - Oscar Rodrigues Alves	1
CAT 818 - Limeira - Mario Pugliese	1
CFP 132 - Santa Cecilia - Informática	1
CAT 826 - São José dos Campos - Ozires Silva	1
CE 334 - Centro Educacional - Porto ferreira	1
CAT 830 - Botucatu - Salvador Firace	1
CFP 505 - Limeira - Luiz Varga	1
CAT 831 - Jaú - Ruy Martins Altenfelder Silva	1
CFP 510 - Piracicaba - Mario Henrique Simonsen	1
CAT 832 - Guarulhos - Morvan Dias de Figueiredo	1
CE 138 - Centro Educacional - Santo Anastácio	1
CAT 833 - Jacareí - Karan Simao Racy	1
CFP 604 - Franca - Marcio Bagueira Leal	1
CE 283 - Centro Educacional - Osvaldo Cruz	1
CFP 801 - São José do Rio Preto - Antonio Devisate	1
CAT 838 - Vila das Mercês - Professor Carlos Pasquale	1
CFP 928 - Pompéia - Shunji Nishimura	1
CAT 840 - Matão - Azor Silveira Leite	1
CT 360 - Pindamonhangaba - Centro de Treinamento Senai Geraldo Alckmin	1
CAT 841 - Ourinhos - Manoel da Costa Santos	1
CT 564 - Valinhos - Centro de Treinamento Senai Valinhos	1
CAT 845 - Itapetininga - Benedito Marques da Silva	1
CT 569 - paulinia - Centro de Treinamento Senai Paulínia	1
CAT 849 - Cruzeiro - Octavio Mendes Filho	1
CT 794 - Ourinhos - Centro de Treinamento Senai Ourinhos	1



Unidades	Qtde
CAT 852 - Suzano - Max Feffer	1
EAD CFP 150 - Centro Senai de Educação a Distância	1
CAT 854 - Cotia - Olavo Egydio Setubal	1
CE 005 - Centro Educacional - Limeira	1
CFP 129 - Ipiranga - Maria Angelina V A Francheschini	1
Total Geral	619

Distribuição dos Chamados por Ano/Mês

Mês/Ano	Qtde
2020-02	69
2020-03	38
2020-04	55
2020-05	76
2020-06	35
2020-07	36
2020-08	23
2020-09	16
2020-10	41
2020-11	41
2020-12	54
2021-01	54
2021-02	27
2021-03	27
2021-04	37
2021-05	46
2021-06	27
2021-07	18
2021-08	14
2021-09	9
Total Geral	743

Distribuição dos Chamados por Tipo

Tipo	Qtde
Incidente	526
Requisição	217
Total Geral	743

ANEXO C**MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL** (usar papel timbrado da empresa)**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 061/2022**

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO LOCAL (ON SITE) EM EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA, SERVIDORES INTEL, INSTALADOS NOS AMBIENTES DA UNIDADE CORPORATIVA E UNIDADES OPERACIONAIS DO SESI-SP E SENAI-SP

PROPOSTA COMERCIAL ESCRITA	
Proponente:	
Endereço completo:	
Telefone/Fax:	E-mail:
CNPJ:	

LOTE 01			
Peça/Componente	Qtde. Estimada	Valor Unitário	Valor Total
BACKPLANE FONTE DE ALIMENTAÇÃO Dell K501p Power Supply Backplane Board	5		
BACKPLANE HD SAS Dell 0M05TM PowerEdge T420 T620 3.5"	5		
BATERIA CONTROLADORA RAID Dell 070K80 Li-Ion Battery 3.7V 1.8Wh 500mAh	10		
BATERIA CR2032 3V	80		
BATERIA SUPERMICRO AOC-SAS-2LP	10		
CABO CONTROLADORA/DRIVE LTO Sata Controler Cable para Dell PowerEdge T420	25		
CABO SAS INTERNO LSI MINI SAS SFF-8087 PARA 4X SFF-8482	35		
CABO SATA HD SAS	35		
CABO SCSI 68 PINOS MACHO	35		
CAPACITOR 1500 X 16V	90		
CAPACITOR 3300 X 16V	98		
CAPACITOR 820 X 25V	120		
COOLER Dell PowerEdge T320 T420 Chasis Fan DP/N 0FWGY3	30		
COOLER SUPERMICRO 4U 80X80X38MM 4PIN	15		
COOLER SUPERMICRO FAN-0074L4	30		
COOLER SUPERMICRO FAN-0082L4	25		
DVD RW DESKTOP SATA PRETO	20		
FONTE SERVIDOR ABLECOM - SUPERMICRO PWS-801-1R REV 1.1 MX203	25		
FONTE SERVIDOR DELL 495-WATT POWER SUPPLY DP/N ON24MJ	25		
HARD DISK SERVIDOR SAS 300GB SEAGATE 15K.6	60		
HARD DISK SERVIDOR SAS 600 GB	10		
HARD DISK SERVIDOR SAS 1 TB	10		

HARD DISK SERVIDOR SAS 2 TB	30		
MEMÓRIA RAM DDR3 4GB PC10600 1333MHZ	100		
PLACA CONTROLADORA LSI LOGIC MEGARAID SAS 8708 EM2	10		
PLACA CONTROLADORA LSI20320IE SCSI ULTRA320 PCI-E X4	25		
PLACA CONTROLADORA LTO Dell Perc H200 ucs-71 8-port 6gb/s Sas Sata3	10		
PLACA CONTROLADORA RAID Perc h710 017mxw Pci Raid 6gbps 512mb	5		
PLACA DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA Dell K501p Power Supply Backplane Board	5		
PLACA iDRAC Dell 0WD6D2 / WD6D2 iDRAC 7 Port Card Integrated Dell	5		
PLACA MotherBoard Dell Powerededge T420 Server	3		
PLACA MotherBoard Itautec MX203	3		
PROCESSADOR Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2420 0 @ 1.90GHz.	3		
PROCESSADOR Intel(R) Xeon(R) CPU E5504 @ 2.00GHz.	3		
Valor Total Máximo Estimado para Peças (VPC)	1.000		

Unidade de Serviço Técnico - UST	Qtde. Estimada	Valor Unitário	Valor Total
Valor unitário da Unidade de Serviço Técnico em reais	5.700		
Valor Total Máximo Estimado para Serviços (VTS)	5.700		

Valor Total da proposta para 12 (doze) meses de contrato	Valor Anual Previsto
VP = (VTS + VPC)	

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

(Local e Data)

(Nome completo, CPF e assinatura do representante legal)

CARIMBO DE CNPJ DA
EMPRESA

ANEXO D**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, em que são partes, de um lado, o **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI**, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o n.º 03.779.133/0001-04, com sede nesta Capital, na Avenida Paulista, 1313, 3º andar, neste ato representado por seu, doravante denominado simplesmente, **SESI-SP**, e de outro lado, a, inscrita no CNPJ/MF, com sede na Rua/Avenida, Bairro, CEP, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, aqui representada em conformidade com seus atos constitutivos, resolvem formalizar o presente termo, considerando que:

a segurança e/ou proteção da informação é aqui caracterizada pela preservação da: **CONFIDENCIALIDADE** (garantia de que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas a terem acesso), **INTEGRIDADE** (salvaguarda da exatidão e completeza da informação e dos métodos de processamento), e **DISPONIBILIDADE** (garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos ativos correspondentes sempre que necessário); e,

- (a) o **SESI-SP** e a empresa **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** resolvem firmar o presente instrumento, doravante denominado de “TERMO DE

CONFIDENCIALIDADE”, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA: DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

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

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

CLÁUSULA SEGUNDA: DAS OBRIGAÇÕES DA RECEPTORA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA TERCEIRA: DAS INFORMAÇÕES CONJUGADAS

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

CLÁUSULA QUARTA: DA UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

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

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

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

CLÁUSULA QUINTA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

CLÁUSULA SEXTA: DA DURAÇÃO

6.1 O acordo vigorará pelo período de 12 meses contados da data de sua assinatura, ou até o término do contrato que porventura venha a ser celebrado entre as partes, relacionado com o propósito deste acordo, podendo ser terminado, a qualquer tempo durante a sua vigência, por mútuo acordo entre as partes ou após notificação por escrito de uma parte à outra.

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

CLÁUSULA SÉTIMA: DAS PENALIDADES

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

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

CLÁUSULA OITAVA: DA REPRESENTAÇÃO DAS PARTES

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

CLÁUSULA NONA: DO FORO

Fica eleito o foro da cidade de São Paulo, Capital, para dirimir dúvidas, controvérsias, ou desentendimentos que porventura ocorram entre as partes, a respeito do presente Termo de Confidencialidade, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justas e convencionadas, assinam as partes o presente Termo de Confidencialidade em 02 (duas) vias de igual teor e para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, dede 2021.

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI Departamento Regional de São Paulo

.....
..... do Sesi-SP

CONTRATADA
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

Testemunhas:

Nome:
RG nº:

Nome:
RG nº:

ANEXO E**MINUTA DE CONTRATO****CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO LOCAL
(ON SITE) EM EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA**

Pelo presente instrumento particular e, na melhor forma de direito, em que são partes, de um lado, o SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - SESI, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o nº 03.779.133/0001-04, doravante simplesmente denominado SESI-SP, e o SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o nº 03.774.819/0001-02, doravante simplesmente denominado SENAI-SP, ambos com sede na Avenida Paulista nº 1313, 3º andar, São Paulo, Capital, neste ato representados por seu Gerente Sênior de Tecnologia da Informação, Eduardo Gerjis Chedid; e, de outro lado, _____, inscrito no CNPJ n.º _____, com sede na Rua _____ n.º _____, Bairro _____, CEP _____, na cidade de _____, Estado de _____, neste ato representada em conformidade com seus atos constitutivos, a seguir denominada, simplesmente, CONTRATADA, têm, entre si, certas e ajustadas as seguintes cláusulas e condições, que, mutuamente, aceitam e outorgam.

Cláusula Primeira – Do Objeto

1.1. Constitui o objeto do presente contrato a prestação de serviços, pela CONTRATADA, de suporte técnico local (*on site*) em equipamentos de informática, servidores Intel, instalados nos ambientes da Unidade Corporativa e Unidades Operacionais do SESI-SP e SENAI-SP no Estado de São Paulo, incluindo o atendimento de assistência técnica preventiva e corretiva com fornecimento e troca de peças e componentes, conforme estabelecido nos termos do Edital do Pregão Eletrônico n.º 061/2022 – Memorial Descritivo (Anexo B), e proposta da CONTRATADA, datada de ____/____/____, documentos estes que ficam fazendo parte integrante deste ajuste, independente de transcrição, para todos os fins e efeitos de direito.

Cláusula Segunda - Da Documentação Contratual

2.1. Integram os termos deste contrato, independentemente de transcrição, os seguintes documentos:

- i. Edital do Pregão Eletrônico n.º 061/2022, Memorial Descritivo, e todos os anexos;
- ii. Proposta apresentada pela CONTRATADA, e respectivos anexos.
- iii. O Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e SENAI.

Cláusula Terceira - Do Prazo e do Reajuste

- 3.1. O prazo de vigência do presente contrato é de 12 (doze) meses, com início em ____ de _____ de 20__ e término em ____ de _____ de 20__, somente podendo ser renovado mediante elaboração do competente termo aditivo, conforme previsão contida no parágrafo único do artigo 26 e artigo 29 dos Regulamentos de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI.
- 3.2. Fica convencionado que na hipótese de prorrogação do prazo contratual, poderá, a critério das partes, após o 12º mês de vigência do ajuste, ser aplicado o reajustamento de preço com base no índice IPCA/IBGE, acumulado no período dos últimos 12 meses, relativo ao mês anterior do término de vigência do contrato ou, mediante concordância entre as partes, referente ao segundo mês anterior ao vencimento do contrato, ou, ainda, por outro índice que venha a substituí-lo, caso haja a extinção do mesmo.

Cláusula Quarta – Das Quantidades

- 4.1. Os serviços de suporte técnico local (*on site*) a serem prestados em equipamentos servidores Intel instalados na unidade corporativa e unidades operacionais do SESI-SP e SENAI-SP dentro do estado de São Paulo, abrangem um parque de recursos que compreende atualmente 315 (trezentos e quinze) equipamentos, de acordo com a distribuição abaixo indicada:

Unidades a serem atendidas	Equipamentos
Unidades SESI-SP	147
Unidades SENAI-SP	144
Contingência	24
TOTAL GERAL	315

- 4.1.1. A CONTRATADA deverá prover os atendimentos solicitados, considerando que o número de unidades físicas e de equipamentos atendidos poderá sofrer algum crescimento ao longo da execução contratual, em torno de 5% (cinco por cento) ao ano.
- 4.1.2. As estimativas de crescimento previstas no subitem 4.1.1 constituem projeção de demanda que podem sofrer ajustes em razão da variação do nível de

ocorrências, muitas delas sazonais, não constituindo, portanto, compromisso firme de consumo do SESI-SP e SENAI-SP sobre o volume futuro.

Cláusula Quinta – Do Preço e da Forma de Pagamento

5.1. Pelos serviços ora pactuados o SESI-SP e o SENAI-SP pagarão à CONTRATADA a importância máxima estimada anual de R\$ _____ (_____) que corresponderão:

5.1.1. A até 5.700 (cinco mil e setecentas) unidades de serviços técnico (UST), com valor unitário de R\$ _____ (_____) por UST, consoante os serviços efetivamente executados de acordo com o Catálogo de Serviços previstos para este contrato, constante do Anexo I do memorial descritivo (Anexo B do edital);

5.1.2. Às peças e componentes aplicados na execução dos serviços, conforme relação de itens, marcas e modelos e respectivos preços indicados na tabela abaixo, limitados às quantidades especificadas a saber:

Peça/Componente	Qtde. Estimada	Valor Unitário	Valor Total
BACKPLANE FONTE DE ALIMENTAÇÃO Dell K501p Power Supply Backplane Board	5		
BACKPLANE HD SAS Dell 0M05TM PowerEdge T420 T620 3.5"	5		
BATERIA CONTROLADORA RAID Dell 070K80 Li-Ion Battery 3.7V 1.8Wh 500mAh	10		
BATERIA CR2032 3V	80		
BATERIA SUPERMICRO AOC-SAS-2LP	10		
CABO CONTROLADORA/DRIVE LTO Sata Controller Cable para Dell PowerEdge T420	25		
CABO SAS INTERNO LSI MINI SAS SFF-8087 PARA 4X SFF-8482	35		
CABO SATA HD SAS	35		
CABO SCSI 68 PINOS MACHO	35		
CAPACITOR 1500 X 16V	90		
CAPACITOR 3300 X 16V	98		
CAPACITOR 820 X 25V	120		
COOLER Dell PowerEdge T320 T420 Chasis Fan DP/N 0FWGY3	30		
COOLER SUPERMICRO 4U 80X80X38MM 4PIN	15		
COOLER SUPERMICRO FAN-0074L4	30		

COOLER SUPERMICRO FAN-0082L4	25		
DVD RW DESKTOP SATA PRETO	20		
FONTE SERVIDOR ABLECOM - SUPERMICRO PWS-801-1R REV 1.1 MX203	25		
FONTE SERVIDOR DELL 495-WATT POWER SUPPLY DP/N ON24MJ	25		
HARD DISK SERVIDOR SAS 300GB SEAGATE 15K.6	60		
HARD DISK SERVIDOR SAS 600 GB	10		
HARD DISK SERVIDOR SAS 1 TB	10		
HARD DISK SERVIDOR SAS 2 TB	30		
MEMÓRIA RAM DDR3 4GB PC10600 1333MHZ	100		
PLACA CONTROLADORA LSI LOGIC MEGARAID SAS 8708 EM2	10		
PLACA CONTROLADORA LSI20320IE SCSI ULTRA320 PCI-E X4	25		
PLACA CONTROLADORA LTO Dell Perc H200 ucs-71 8-port 6gb/s Sas Sata3	10		
PLACA CONTROLADORA RAID Perc h710 017mxw Pci Raid 6gbps 512mb	5		
PLACA DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA Dell K501p Power Supply Backplane Board	5		
PLACA iDRAC Dell 0WD6D2 / WD6D2 iDRAC 7 Port Card Integrated Dell	5		
PLACA MotherBoard Dell Poweredge T420 Server	3		
PLACA MotherBoard Itautec MX203	3		
PROCESSADOR Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2420 0 @ 1.90GHz.	3		
PROCESSADOR Intel(R) Xeon(R) CPU E5504 @ 2.00GHz.	3		
Valor Total Máximo Estimado (VPC)	1.000		

5.1.3. Os preços das peças e componentes, listados na tabela acima, serão utilizados para os apontamentos nas O.S. (Ordens de Serviço) de atendimentos, os quais, somados ao valor do serviço executado, com base na UST (conforme indicado no memorial descritivo, no Anexo I, Catálogo de Serviços), deverão compor o valor total do atendimento;

5.1.3.1. As Ordens de Serviços (OS) serão classificadas em 3 (três) tipos: Rotineira, Sob demanda e Projetos.

a. OS Rotineira: abrangem atividades de rotina, previsíveis e planejadas, segundo regras e prazos bem definidos e estabelecidos na presente contratação e discriminadas no Catálogo de Serviços, Anexo I do memorial descritivo, do Edital do Pregão Eletrônico n.º 061/2022. A geração dessa OS deverá ser executada pelas Contratantes obedecendo criteriosamente a sua frequência de execução, conforme especificado no

Catálogo de Serviços. No corpo da OS deverá constar o detalhamento das atividades a serem desempenhadas, bem como os possíveis resultados a serem obtidos, que serão validados posteriormente pelas Contratantes.

b. OS Sob Demanda: abrangem as atividades previsíveis e planejadas, segundo regras e prazos bem definidos e estabelecidos na presente contratação e discriminadas no Catálogo de Serviços, Anexo I do memorial descritivo, do Edital do Pregão Eletrônico n.º 061/2022. A geração dessa OS deverá ter origem em solicitações das equipes técnicas das Contratantes ou ainda de ações decorrentes de atendimentos rotineiros, sob as condições descritas no Catálogo de Serviços. No corpo da mesma deverá constar o detalhamento das atividades a serem desempenhadas, bem como os possíveis resultados obtidos e os entregáveis que serão validados pelas Contratantes.

c. OS de Projeto: abrangem atividades que requerem programação detalhada das etapas a serem observadas, reunindo ações prévias de planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos, englobados no escopo da presente contratação. Deve ser elaborada a partir de documento formal descrevendo todas as etapas necessárias para execução da demanda solicitada.

5.1.4. Os pagamentos serão mensais e corresponderão ao número de UST (Unidades de Serviço Técnico) efetivamente empregadas no tratamento das ordens de serviço (OS) executadas e validadas pelos técnicos do Sesi-SP e Senai-SP, no período, multiplicadas pelo valor unitário da UST estabelecido no subitem 5.1.1, adicionadas ao valor correspondente às peças e componentes empregados nas demandas corretivas ocorridas, igualmente de acordo com os preços indicados da tabela constante do subitem 5.1.2 deste instrumento.

5.1.5. O número máximo de 5.700 (cinco mil e setecentas) Unidades de Serviços Técnicos (USTs), bem como as quantidades estimadas de peças/componentes que poderão ser adquiridos pela CONTRATADA e empregados para a prestação dos serviços, compõem estimativas do Sesi-SP e Senai-SP fundamentadas no volume atual de demandas relacionadas aos serviços de manutenção e assistência técnica em servidores Intel. Embora extraídos de histórico de serviços constante de nossos registros, esses volumes não constituem demanda firme no período, tampouco compromisso dos CONTRATANTES em atingir esses números.

5.1.6. O Sesi-SP e o Senai-SP avaliarão o desempenho da Contratada no mês em questão, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços –

ANS e demais cláusulas contratuais e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca dos valores dos descontos aplicáveis no respectivo período, cabendo à Contratada promover o desconto correspondente em sua fatura mensal.

- 5.1.7. A partir do recebimento da notificação, a Contratada terá o pleno direito de promover as devidas justificativas às Contratantes, as quais serão avaliadas e confrontadas com as ocorrências registradas para decisão acerca da aplicação das sanções previstas.
- 5.1.8. O SESI-SP e SENAI-SP acompanharão o desenvolvimento das atividades e a apropriação das UST despendidas no período, bem como o emprego de peças e componentes necessários à execução dos serviços de suporte e manutenção dos equipamentos, a partir dos relatórios de gestão e de atividades apresentados pela CONTRATADA, e do controle das Ordens de Serviços emitidas e efetivamente realizadas, com base nos Acordos de Níveis de Serviços preconizados, de modo a fundamentar a apuração dos valores mensais acumulados para pagamento.
- 5.2. Uma vez sendo aceitos os serviços, a CONTRATADA deverá emitir a(s) fatura(s) mensalmente, de forma segregada para o SESI-SP e o SENAI-SP, segundo o número de USTs e componentes e peças empregadas nos serviços, em consonância com as Ordens de Serviços emitidas e executadas no período.
- 5.3. Os pagamentos serão efetuados por meio de apresentação, pela CONTRATADA, das notas fiscais/faturas à Gerência Sênior Contábil e Financeiro do SESI-SP e SENAI-SP, localizada na Avenida Paulista nº 1313, 2º andar, Bela Vista, São Paulo, SP, por meio de crédito bancário, em conta de titularidade da CONTRATADA especificada no competente documento fiscal, em 15 (quinze) dias corridos após a data efetiva da entrega/emissão da fatura, fora a dezena, de modo que ocorram somente nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês. Quando estes recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no 1º dia útil subsequente.
- 5.3.1. Os pagamentos relativos ao mês de fevereiro ocorrerão nos dias 10, 20 e 28 ou 29 (ano bissexto).
- 5.4. Fica vedada a negociação de duplicatas com terceiros e a concessão de desconto ou a promoção de cobrança através da rede bancária, bem como a emissão de boletos bancários, devendo os recibos ou duplicatas originais devidamente assinadas, referentes à quitação da obrigação, serem encaminhados ao SESI-SP e SENAI-SP.

5.5. Por força das legislações vigentes, se for o caso, o Sesi-SP e o Senai-SP deverão reter do valor bruto da nota fiscal, as alíquotas pertinentes aos impostos/taxas a seguir discriminados:

- a. Imposto de Renda;
- b. INSS;
- c. ISS (Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza);
- d. CSLL (Contribuição Social Sobre Lucro Líquido);
- e. COFINS; e,
- f. PIS/PASEP.

5.5.1. Quando da emissão da nota fiscal, a CONTRATADA deverá destacar o valor das retenções, dos impostos/taxas referidos no item anterior.

5.6. O Sesi-SP e Senai-SP ainda se reservam o direito de reter quaisquer importâncias referentes a outros impostos, taxas e recolhimentos obrigatórios, incidentes sobre a prestação de serviços ora contratados.

Cláusula Sexta – Do Acordo dos Níveis de Serviços (ANS)

6.1. A CONTRATADA deverá prover a solução das demandas nos prazos e condições abaixo indicados, atendendo obrigatoriamente aos seguintes Acordos de Níveis de Serviços, conforme detalhado no item 7 do memorial descritivo, Anexo B do edital de licitação:

SLA	Descrição	Definição	Meta Mensal	Desconto
01	Primeiro Atendimento nas unidades Corporativa e Operacionais	Trata-se do prazo determinado para o Primeiro Atendimento do técnico no local ou remotamente, por meio de intervenções a serem realizadas nas unidades Corporativa e Operacionais.	Mínimo de 95% dos atendimentos realizados nas unidades Corporativa e Operacionais devem ser tratados plenamente no prazo de no máximo de 6 (seis) horas corridas a partir do recebimento da demanda via sistema ou, alternativamente, via telefone.	2% sobre o valor apurado mensal para o mês da prestação de serviços quando ocorrer o não atendimento da meta deste SLA.

02	Reparo do equipamento com solução definitiva do problema ou Aplicação de uma WA (devidamente validada pelas Contratantes) nas unidades Corporativa e Operacionais	Trata-se do prazo determinado para que a solução definitiva do problema seja aplicada, tornando o equipamento novamente operacional em todas as suas funcionalidades ou para aplicação de um WA* (devidamente validada pela equipe de TI das Contratantes) no equipamento até que a solução definitiva seja aplicada. * A aplicação de um WA não isenta a empresa de atender plenamente os outros SLAs	Mínimo de 95% dos chamados abertos para atendimentos deverão ter a solução definitiva ou WA aplicada no equipamento no prazo máximo de 12 (doze) horas corridas a partir do recebimento da demanda via sistema ou, alternativamente, via telefone. Se aplicado WA para o atendimento, verificar o SLA 4 adicionalmente.	2% sobre o valor apurado mensal para o mês da prestação de serviços quando ocorrer o não atendimento da meta deste SLA.
03	Devolução do equipamento original reparado	Trata-se do prazo determinado para que o equipamento original, retirado para laboratório, retorne ao seu local original em perfeitas condições de uso, com todas as suas funcionalidades operando plenamente.	Mínimo de 95% dos equipamentos retirados para laboratório deverão ter seu reparo e devolução no seu local de origem no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, a partir da data de retirada do equipamento.	2% sobre o valor apurado mensal para o mês da prestação de serviços quando ocorrer o não atendimento da meta deste SLA.
04	Aplicação de solução definitiva após WA	Trata-se do prazo determinado para que o equipamento original, alvo de solução de contorno (WA), seja reparado de forma definitiva e em perfeitas condições de uso, com todas as suas funcionalidades operando plenamente	100% dos equipamentos funcionando com solução de contorno (WA) deverão ter seu reparo definitivo no seu local de origem no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, a partir da data de aplicação do WA no equipamento.	2% sobre o valor apurado mensal para o mês da prestação de serviços quando ocorrer o não atendimento da meta deste SLA.
05	Pesquisa de Satisfação para Atendimento Presencial	Trata-se de pesquisa dirigida ao usuário requisitante, nos atendimentos presenciais, após o encerramento do atendimento.	100% dos atendimentos presenciais, utilizando-se de pergunta dirigida ao usuário requisitante, ou ainda, se for o caso, para a área técnica das Contratantes, sobre a qualidade dos serviços realizados, sendo possível uma resposta dentre 4 (quatro) opções: Ótimo, Bom, Ruim e Péssimo, após o encerramento do atendimento. Do percentual respondido 90% deve estar entre Ótimo e Bom.	2% sobre o valor apurado mensal para o mês da prestação de serviços quando ocorrer o não atendimento da meta deste SLA
06	Pesquisa de Satisfação para Atendimento Remoto	Trata-se de pesquisa dirigida ao usuário requisitante, nos atendimentos remotos, após o encerramento do atendimento.	40% dos atendimentos remotos, utilizando-se de pergunta dirigida ao usuário requisitante, ou ainda, se for o caso, para a área técnica das Contratantes, sobre a qualidade dos serviços realizados, sendo possível uma resposta dentre 4 (quatro) opções: Ótimo, Bom, Ruim e	2% sobre o valor apurado mensal para o mês da prestação de serviços quando ocorrer o não atendimento da

			Péssimo, após o encerramento do atendimento. Do percentual respondido 90% deve estar entre Ótimo e Bom.	meta deste SLA
--	--	--	---	----------------

6.2. A CONTRATADA deverá atender aos seguintes prazos para tratamento das demandas:

- 6.2.1. 06 (seis) horas corridas a partir da abertura do chamado para o primeiro atendimento de todos os chamados abertos nas unidades Corporativa e Operacionais;
- 6.2.2. 12 (doze) horas corridas a partir da abertura do chamado para reparo e solução definitiva do equipamento objeto do chamado, instalado nas unidades Corporativa e Operacionais do Sesi-SP e do Senai-SP, tornando-o novamente operacional;
- 6.2.3. Até 20 (vinte) dias corridos a partir da abertura do chamado para retorno do equipamento retirado para reparo em laboratório;
- 6.2.4. Esses prazos deverão ser cumpridos, a partir do início da prestação dos serviços, da seguinte forma:
 - a) No primeiro mês de operação do serviço, ao menos 50% das ocorrências deverão atender aos SLA determinados;
 - b) No segundo mês de operação do serviço, ao menos 75% das ocorrências deverão atender aos SLA determinados;
 - c) A partir do terceiro mês de operação do serviço, ao menos 95% das ocorrências deverão atender aos SLA determinados.

Cláusula Sétima – Das Obrigações da CONTRATADA

7.1. Em decorrência do pactuado, a CONTRATADA obriga-se a:

- 7.1.1. manter corpo técnico devidamente habilitado para a execução dos serviços, dentro dos níveis de qualidade requeridos.
- 7.1.2. nos deslocamentos, manter seus técnicos munidos da infraestrutura básica necessária à prestação dos atendimentos, com ferramental, equipamentos,

softwares e equipamentos de backup, de forma a promoverem o restabelecimento da funcionalidade dos equipamentos e ambiente do usuário.

- 7.1.3. na hipótese de retirada do equipamento para reparo em laboratório, devido à impossibilidade de conserto no próprio local, prover equipamento/componente de backup e realizar cópia de segurança (backup) e respectivo restore do disco rígido, incluindo a instalação geral dos softwares que operavam no equipamento substituído, bem como deverá prover a realização de testes de funcionalidade dos sistemas e softwares afetados, instalados no equipamento substituto.
 - 7.1.3.1. adotar procedimento aprovado pelo Sesi-SP e SENAI-SP para descarte seguro das informações contidas nos discos rígidos retirados ou substituídos no processo de manutenção dos equipamentos.
 - 7.1.3.2. a substituição de equipamentos compreenderá a realização de backup e restore do disco rígido e a instalação geral dos softwares que operavam no equipamento substituído, bem como a realização de testes de funcionalidade dos sistemas e softwares afetados, instalados no equipamento substituto.
- 7.1.4. Responsabilizar-se pela procedência das peças de reposição, novas, sem uso anterior, para os equipamentos do acervo do Sesi-SP e SENAI-SP ou, alternativamente, assegurar a qualidade daquelas remanufaturadas, rigorosamente de acordo com as condições estabelecidas no item 5.4.1.1 do memorial descritivo, Anexo B do Edital.
- 7.1.5. participar de reunião periódica com a equipe do Sesi-SP e SENAI-SP, para avaliar a satisfação do cliente e adoção de medidas corretivas ou de melhoria.
- 7.2. Por ocasião do encerramento ou rescisão do contrato a CONTRATADA deverá devolver todas as mídias e documentos fornecidos pelo Sesi-SP e SENAI-SP para a prestação dos serviços.
- 7.3. A CONTRATADA deverá ainda:
 - 7.3.1. ressarcir o Sesi-SP e SENAI-SP por dano, furto, roubo ou qualquer outro sinistro que possa ocorrer com os equipamentos de propriedade destes, que estiverem sob sua guarda;

- 7.3.2. atender todas as formalidades legais, relativas à Legislação Trabalhista, Social e Previdenciária, cabendo, por conseguinte, à sua exclusiva responsabilidade, manter seus empregados segurados, bem como recolher aos órgãos competentes os encargos sociais decorrentes das relações de trabalho de seus empregados;
- 7.3.3. responder, perante os fiscos Federal, Estadual e Municipal, por todos os impostos, taxas e posturas, incidentes sobre os serviços ora contratados, correndo por sua única e exclusiva conta e responsabilidade, toda multa ou sanção decorrente de infrações legais;
- 7.3.4. responsabilizar-se por eventuais danos ou prejuízos causados ao Sesi-SP e ao Senai-SP ou a terceiros, na execução dos serviços, objeto deste contrato, no caso de negligência, imperícia ou imprudência de sua autoria;
- 7.3.5. designar um responsável técnico pelo contrato (Gestor do Contrato);
- 7.3.6. arcar com eventuais custos de transporte, estadia, alimentação e outros necessários, não cabendo ao Sesi-SP e ao Senai-SP quaisquer ônus adicionais decorrentes da realização dos serviços ora contratados;
- 7.3.7. notificar o Sesi-SP e o Senai-SP, por escrito, caso ocorra qualquer fato que impossibilite o cumprimento das cláusulas e condições contratuais dentro dos prazos e especificações técnicas estabelecidos.
- 7.3.8. considerar a vistoria e a aceitação dos serviços pelos técnicos do Sesi-SP e do Senai-SP, quando for o caso, a serem agendados de comum acordo;
- 7.3.9. manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório, necessárias para que todos os níveis de serviços acordados sejam cumpridos com utilização eficiente dos recursos disponíveis;
- 7.3.10. manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do Sesi-SP e do Senai-SP, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações;
- 7.3.11. substituir, quando solicitado pelo Sesi-SP e Senai-SP, o técnico que apresentar conduta ética ou profissional incompatível com as funções

exercidas, dentro de prazos que não impliquem em prejuízos ao desenvolvimento normal dos serviços prestados;

- 7.3.12. Na hipótese de quaisquer impedimentos ou afastamentos de seus funcionários, a CONTRATADA deverá promover a substituição imediata deles, por outros de experiência e habilitação comprovadamente compatíveis com aqueles substituídos;
- 7.3.13. manter seus funcionários identificados por crachás durante a permanência dos mesmos nas dependências do Sesi-SP e do Senai-SP;
- 7.3.14. guardar sigilo dos dados a que tiver acesso ou que vierem a ser compartilhados, bem como sobre os produtos de propriedade do Sesi-SP e Senai-SP, além daqueles processados e gerados no ambiente físico da CONTRATADA, reconhecendo serem estes, de propriedade exclusiva do Sesi-SP e Senai-SP, os quais não podem ser cedidos, copiados, reproduzidos, publicados, divulgados de nenhuma forma, nem colocados à disposição direta ou indiretamente, locados ou vendidos a terceiros, conforme demais condições estabelecidas no Termo de Confidencialidade firmado entre as partes;
- 7.3.15. manter corpo técnico devidamente habilitado para a execução dos serviços, dentro dos níveis de qualidade requeridos, apresentando quando solicitado pela Contratante, as certificações e qualificações de seus técnicos de acordo com o quanto requisitado no Pregão Eletrônico n.º 061/2022 e respectivo memorial descritivo.
- 7.3.16. quando for o caso, fornecer equipamentos de segurança para todos técnicos envolvidos na prestação dos serviços;
- 7.3.17. quando for o caso, nos deslocamentos, manter seus técnicos munidos da infraestrutura básica necessária à prestação dos atendimentos, com ferramental, equipamentos, acessórios de redes;
- 7.3.18. responsabilizar-se, quando for o caso, por todos os serviços executados pelos profissionais alocados, estando estes exclusivamente sob as ordens e supervisão permanente de seus prepostos, sem prejuízo, contudo, da fiscalização da Contratante, que será exercida segundo o estabelecido no Memorial Descritivo;

- 7.3.19. manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação de técnicos e demais recursos preconizados neste memorial;
- 7.3.20. responder civil e criminalmente, única e exclusivamente perante terceiros e também perante seu próprio pessoal alocado, por danos de qualquer natureza, pessoais e materiais, resultantes da execução dos serviços que são objeto do contrato que vier a ser firmado entre as partes;
- 7.3.21. observar fielmente a prática dos serviços, em perfeito atendimento às especificações, normas e demais instruções dadas pelo SENAI-SP, de acordo com os requisitos de qualidade, utilidade e resistência recomendadas pelas Normas Técnicas aplicáveis;
- 7.3.22. refazer, às suas expensas, qualquer serviço que não seja aceito pela Fiscalização do SENAI-SP e do SESI-SP.

Cláusula Oitava – Das Obrigações do SESI-SP e do SENAI-SP

- 8.1. Em face do quanto ajustado, obrigam-se o SESI-SP e o SENAI-SP a:
 - a. informar à CONTRATADA as atualizações e incrementos ocorridos no parque de softwares e hardwares do SESI-SP e SENAI-SP, de sorte a possibilitar a capacitação das equipes de trabalho para a prestação dos serviços;
 - b. disponibilizar cópias das mídias de softwares e drivers do acervo do SESI-SP e SENAI-SP, possibilitando que a CONTRATADA atualize sua base de dados para a adequada prestação dos serviços;
 - c. informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação do SESI-SP e SENAI-SP e suas eventuais alterações;
 - d. designar um funcionário para gerenciar e fiscalizar o contrato;
 - e. reservar-se o direito de efetuar, sempre que julgar necessário, auditoria e vistoria dos serviços prestados em conjunto ou não com outras empresas, aplicando penalidades caso seja constatada a prática de procedimentos ilícitos, inadequados ou serviços não recomendados;

- f. efetuar os pagamentos referentes aos serviços prestados, dentro dos prazos estabelecidos no presente instrumento; e,
- g. informar, com brevidade, à CONTRATADA, qualquer anormalidade constatada na prestação dos serviços.

Cláusula Nona – Da Confidencialidade

- 9.1. A CONTRATADA deverá assinar o termo de confidencialidade do Sesi-SP e Senai-SP, de forma a respeitar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, conforme Anexo IV do Memorial Descritivo (Anexo B) do Edital do Pregão Eletrônico nº 061/2022, sob pena de multa e rescisão contratual.
- 9.2. As partes deverão manter completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, materiais, informações, documentos, especificações técnicas e inovações que tenha acesso umas das outras, em virtude da prestação dos serviços objeto deste contrato, não podendo sob qualquer pretexto divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento a terceiros, sob pena de rescisão deste instrumento e, ainda, de serem obrigadas a responderem, eventualmente, pela responsabilidade civil e penal advinda da divulgação de informações sigilosas. A obrigação de confidencialidade deverá ser cumprida do início da vigência deste contrato até 05 (cinco) anos após o término da vigência ou da denúncia ou rescisão deste ajuste.
- 9.3. De igual forma, as partes concordam, salvo quando exigido por lei ou por ordem judicial, a não disponibilizar as informações confidenciais da outra parte, por qualquer meio, a terceiros, para qualquer finalidade, exceto para a implementação do presente contrato e observadas as demais disposições deste contrato e demais instrumentos que o integram.
- 9.4. As partes concordam e obrigam-se a providenciar todas as medidas para assegurarem que as informações confidenciais não sejam divulgadas ou distribuídas por seus empregados ou agentes, em violação aos dispositivos do presente instrumento, restringindo, obrigatoriamente, o acesso às citadas informações apenas daqueles funcionários designados para a consecução do objeto deste contrato.
- 9.5. A informação confidencial de uma das partes não inclui informação que:
 - 9.5.1. seja ou se torne, no decorrer do prazo contratual, parte do domínio público, independente de ação ou omissão da outra parte;

- 9.5.2. embora de conhecimento legítimo da outra parte, anteriormente à revelação, não tenha sido obtida diretamente ou indiretamente da parte reveladora;
- 9.5.3. legitimamente revelada à outra parte por uma terceira pessoa sem restrição sobre a revelação; e,
- 9.5.4. seja independente desenvolvida pela outra parte.

Cláusula Décima – Das Condições Gerais

- 10.1. A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável por todos os encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais, oriundos da execução do contrato, podendo o Sesi-SP e o Senai-SP, a qualquer tempo, exigirem a comprovação do cumprimento de tais encargos, como condição do pagamento do valor ajustado neste instrumento.
- 10.2. Na hipótese do Sesi-SP e do Senai-SP, por meio da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação – GSTI, vir a exigir a comprovação do cumprimento de todas as obrigações legais a que se sujeita a CONTRATADA, tal comprovação deverá ser realizada mediante a apresentação dos documentos, demonstrando que se encontra em dia com todos os recolhimentos, conforme for o caso, dos tributos, contribuições, taxas, encargos trabalhistas e previdenciários, e de demais documentos legais que o Sesi-SP e o Senai-SP, a seu exclusivo critério, entendam ser necessários.
- 10.3. O Sesi-SP e o Senai-SP não serão responsáveis, seja a que título for, por quaisquer perdas, danos, extravios ou desaparecimento de objetos pertencentes à CONTRATADA ou aos membros da sua equipe.
- 10.4. Caso a CONTRATADA não apresente ou apresente a documentação incompleta solicitada pelo Sesi-SP e Senai-SP, tal fato ensejará a imediata suspensão do pagamento de qualquer valor, que somente será efetuado mediante a regularização da falta, sem prejuízo do presente instrumento ser rescindido pelo Sesi-SP e Senai-SP por inadimplemento contratual por parte da CONTRATADA, com pagamento da multa contratual aqui estipulada e apuração de perdas e danos.
- 10.5. Fica estabelecido que o Sesi-SP e o Senai-SP não responderão, sob qualquer hipótese, pelos ônus decorrentes do uso indevido de equipamentos, programas de computador (softwares) e demais ferramentas e recursos auxiliares protegidos nos termos da lei, que a CONTRATADA tenha violado na execução dos serviços objeto

deste instrumento, cabendo à mesma CONTRATADA responder, civil e penalmente, por eventuais infrações cometidas.

- 10.6. Os serviços inerentes a este contrato serão conduzidos sob a fiscalização da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação – SGTI, do SESI-SP e do SENAI-SP, que deverá verificar toda a documentação relativa aos serviços contratados, elaborada pela CONTRATADA, acompanhando as etapas e os prazos determinados de acordo com o Memorial Descritivo – Anexo B, do Pregão Eletrônico nº 061/2022, averiguando e homologando eventos e serviços, bem como conferindo, controlando e liberando valores constantes de documentos de cobrança.
- 10.7. Qualquer tolerância no cumprimento do presente instrumento será entendida como mera liberalidade das partes e não como novação, que não se presumirá em nenhuma hipótese, configurando-se apenas por escrito e firmada por ambas as Partes.
- 10.8. As Partes cumprirão integralmente, a todo tempo, de acordo com a Lei Anticorrupção Brasileira (Lei nº 12.846/2013), bem como com todas as outras leis antissuborno, anticorrupção, sobre conflitos de interesse ou outras leis, normas ou regulamentos com finalidade e efeito semelhantes aplicáveis à CONTRATADA ou ao SESI-SP e o SENAI-SP.
- 10.9. Se durante a vigência do presente contrato, o SESI-SP e o SENAI-SP for obrigado, por Lei ou Ato de Autoridade Pública, a interromper as atividades que constituem o objeto deste contrato, o mesmo poderá ser (extinto) rescindido, independente do pagamento da multa ou qualquer outra verba, seja a que título for.
- 10.10. Se durante a vigência do presente contrato ocorrer motivos de caso fortuito e/ou de força maior que impeça a continuidade da execução do contrato, tais como calamidades públicas, estado de emergência, que gerem impacto de forma a restringir circulação de pessoas por medida de segurança pública, motivos de interesse público e/ou bem estar social, declarado/s ou não por Autoridade/s, Comunicado/s emitido/s pela Organização Mundial da Saúde ou Organismos Governamentais, poderá ocorrer a suspensão do presente instrumento, e se for o caso, com o cancelamento de cronogramas definidos, até o seu regular retorno, sem que haja qualquer penalidade, custo e despesa, a quaisquer das Partes, seja a que título for.

Cláusula Décima Primeira – Da Denúncia e Rescisão Contratual

- 11.1. O presente contrato poderá ser rescindido por descumprimento de obrigação contratual, se a parte inadimplente, após notificada, não adimplir com sua obrigação

no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir do recebimento da notificação.

11.1.1. A critério e por iniciativa motivada da Contratante:

- a) pela infração a qualquer cláusula do presente contrato;
- b) se a CONTRATADA paralisar o serviço pelo espaço de 10 (dez) dias consecutivos, sem motivo justificado;
- c) em caso de recuperação judicial/extrajudicial, falência, dissolução ou liquidação da CONTRATADA;
- d) em caso de atraso superior a 10 (dez) dias no cumprimento de qualquer etapa, do cronograma físico, ou lentidão na execução dos serviços de que resulte, comprovadamente, a impossibilidade de sua conclusão no prazo estipulado;
- e) decorrente de associação com outrem, fusão ou incorporação da CONTRATADA, ou ainda alteração de seu Contrato Social ou Estatuto, que modifique seu objeto, estrutura ou prejudique a execução deste contrato;
- h) pela subcontratação total, cessão ou transferência do contrato;
- i) em caso de subcontratação parcial dos serviços, sem prévia concordância do SENAI-SP; e,
- j) cometimento reiterado de faltas ou não atendimento das determinações da fiscalização do SENAI-SP e do Sesi-SP.

11.1.2. Por iniciativa motivada da CONTRATADA:

- a) pela suspensão, injustificada, da execução dos serviços pela Contratante por prazo superior a 60 (sessenta) dias corridos ou intercalados, salvo em casos de calamidade pública ou grave perturbação da ordem; e,
- b) supressão dos serviços, injustificado, por parte do SENAI-SP e do Sesi-SP que reduza o valor inicial do contrato, além de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor e não estando em concordância a CONTRATADA.

11.2. Qualquer uma das partes poderá denunciar o presente contrato antecipadamente, mediante comunicação prévia de, no mínimo, 90 (noventa) dias, não tendo a outra parte direito a qualquer indenização pela denúncia, sem prejuízo dos pagamentos devidos à CONTRATADA pelo SENAI-SP e pelo Sesi-SP, até a data da efetiva rescisão. Durante o prazo acima, permanece vigente em sua totalidade o presente contrato.

Cláusula Décima Segunda – Da Execução do Contrato e Das Penalidades

12.1 As Contratantes, a partir do relatório de ocorrências mensais entregue pela Contratada, avaliarão o desempenho dos serviços prestados, identificando possíveis desvios no cumprimento dos SLAs, sem as devidas justificativas e planos de ação para correção dos desvios identificados, o que fundamentará a aplicação de descontos em seu faturamento como segue:

12.1.1 A Contratante avaliará o desempenho da Contratada no mês em questão, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS, conforme especificado no item 7 do memorial descritivo, assim como com relação às demais cláusulas contratuais e sanções abaixo especificadas, e identificará, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca das razões pelo não atendimento das metas estabelecidas.

12.1.2 Na hipótese de descumprimento da meta estabelecida para cada indicador de qualidade, sendo insuficientes as razões indicadas pela Contratada objetivando sua não penalização, as Contratantes descontarão do total da fatura mensal o percentual indicado para cada Acordo de Nível de Serviço não atendido, até o limite de 12% (doze por cento).

12.1.3 Na hipótese de aplicação de descontos por período contínuo de 6 (seis) meses, qualquer que seja o percentual ou ANS/SLA envolvido, fica caracterizada a condição de inadimplência contratual, ensejando às Contratantes promoverem a rescisão do referido ajuste, sem quaisquer ônus adicionais.

12.1.4 A Contratada descontará do total da(s) fatura(s) mensal(is) subsequentes o valor correspondente à multa notificada pelas Contratantes, consoante acima descrito.

12.2. A parte que der motivo à rescisão, por descumprimento das cláusulas e condições constantes deste ajuste, incorrerá no pagamento, à parte inocente da multa contratual equivalente a 10% (dez por cento) do valor do contrato (ou correspondente aos últimos serviços realizados nos 3 (três) meses anteriores), ressalvado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.

12.3. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, dará ao Sesi-SP e Senai-SP o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no instrumento convocatório ou neste ajuste, inclusive a de suspensão do direito de participar de procedimento licitatório junto ao Sesi-SP e ao Senai-SP por prazo não superior a 02 (dois) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de licitar enquanto perdurarem as causas da penalidade,

independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurem como sócios, e às pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas acima mencionadas.

- 12.4. No caso de violação de qualquer cláusula contratual por parte da Licitante/Contratada, para a qual não haja penalidade específica, ou no caso de comprovada a rescisão contratual por culpa da Licitante/Contratada, a critério exclusivo do Sesi-SP ou SENAI-SP ficará a empresa que for contratada sujeita à multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, qualquer que seja o estágio do serviço ou o prazo decorrido
- 12.5. As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.

Cláusula Décima Terceira – Da Fundamentação Legal

Fazem parte integrante do presente contrato os dispositivos do Regulamento do Serviço Social da Indústria – Sesi (Decreto nº 57.375/65, atualizado pelo Decreto nº 6.637/08), do Regimento do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI (Decreto nº 404/62, atualizado pelo Decreto nº 6.635/08), e seus Regulamentos de Licitações e Contratos.

Cláusula Décima Quarta – Da Representação da CONTRATADA

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

Cláusula Décima Quinta – Da Lei Geral de Proteção de Dados

15.1. As Partes declaram que cumprirão a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”) nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e todas as demais leis, normas e regulamentos aplicáveis, assim como cumprirão suas respectivas atualizações e atenderão os padrões aplicáveis em seu segmento em relação ao tratamento de dados pessoais, tanto no que diz respeito aos dados pessoais disponibilizados pelo Sesi-SP à CONTRATADA, quanto com relação aos dados disponibilizados pela CONTRATADA ao Sesi-SP, pelo que se segue:

15.1.1. Possuem todos os direitos, consentimentos e/ou autorizações necessários exigidos pela LGPD, e demais leis aplicáveis, para divulgar, compartilhar e/ou autorizar o tratamento dos dados pessoais para o cumprimento de suas obrigações contratuais e/ou legais;

15.1.2. Não conservar dados pessoais que excedam as finalidades previstas no Contrato e seus anexos;

15.1.3. Informarão e instruirão os seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros sobre o tratamento dos dados pessoais, observando todas as condições desse Contrato, inclusive na hipótese de os titulares de dados terem acesso direto a qualquer sistema (on-line ou não) para preenchimento de informações que possam conter os dados pessoais, garantindo a privacidade e confidencialidade dos dados pessoais, e mantendo um controle rigoroso sobre o acesso aos dados pessoais;

15.1.4. Não fornecerão ou compartilharão, em qualquer hipótese, dados pessoais sensíveis de seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros, salvo se expressamente solicitado por uma Parte à outra, caso o objeto do Contrato justifique o recebimento de tais dados pessoais sensíveis, estritamente para fins de atendimento de legislação aplicável;

15.1.5. Informarão uma Parte à outra sobre qualquer incidente de segurança, relacionado ao presente instrumento, em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento em que tomou conhecimento, por quaisquer meios, do respectivo incidente;

15.1.6. Irão alterar, corrigir, apagar, dar acesso, anonimizar ou realizar a portabilidade para terceiros de dados pessoais mediante solicitação da Parte requerente e garantirá que todos os dados pessoais que forem objeto de tratamento sejam precisos e atualizados;

15.1.7. Excluirão, de forma irreversível, os dados pessoais retidos em seus registros, mediante solicitação da outra Parte ou dos titulares dos dados, a qualquer momento, salvo conforme determinado por lei ou ordem judicial;

15.1.8. Implementarão medidas de segurança substancialmente, quando for o caso, de acordo com os padrões aplicáveis na indústria projetados para garantir a segurança, confidencialidade e integridade dos Dados Pessoais;

15.1.9. Colaborarão com a outra PARTE, mediante solicitação desta, no cumprimento das obrigações de responder a solicitações e reivindicações de pessoa e/ou autoridade governamental, a respeito de Dados Pessoais;

15.1.10. Ao término do Contrato cessará o tratamento, inclusive qualquer uso dos Dados Pessoais e devolverá à outra PARTE ou destruirá todos os Dados Pessoais e todas as cópias destes, exceto se obrigada a manter cópia de determinados Dados Pessoais estritamente em virtude de lei;

15.1.11. O tratamento dos dados coletados, somente quando autorizados, de uma Parte à outra, poderão ser conservados pelo período de 5 (cinco) anos após o término do presente instrumento, com sua posterior eliminação, sendo autorizada sua conservação nas hipóteses descritas no artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018);

15.1.12. Assegurarão que colaboradores, prestadores de serviços, terceiros, parceiros e membros da equipe técnica que venham ter acesso aos dados durante o desenvolvimento do projeto cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, nunca cedendo ou divulgando tais dados a terceiros, salvo se expressamente autorizado pelo titular, por força de lei ou determinação judicial;

15.1.13. As PARTES não poderão subcontratar nem delegar o Tratamento dos Dados Pessoais sem o consentimento prévio por escrito da outra PARTE, mas podem as PARTES preservar e conservar os dados por si ou por empresa contratada especialmente para este fim;

15.1.14. As PARTES declaram ciência de que os dados fornecidos, uma vez anonimizados, não são considerados DADOS PESSOAIS, como estabelece o artigo 12 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

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

Cláusula Décima Sexta – Da Assinatura Eletrônica

16.1. Quando for o caso, como alternativa à assinatura física, as Partes declaram e concordam que a assinatura deste Instrumento e todos os seus aditivos e afins poderá ser realizada eletronicamente, juntamente com as testemunhas.

16.2. As Partes reconhecem a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Instrumento, de acordo com o art. 219 do Código Civil, em formato eletrônico e assinado pelas Partes por meio de certificados eletrônicos, nos termos do art. 10, da Medida Provisória nº 2.220-2, de 24 de agosto de 2001 (“MP 2.220-2”), declarando, desde já, plena anuência com a aposição das assinaturas eletrônicas neste Contrato na plataforma a ser definida pelas Partes.

Cláusula Décima Sétima – Do Foro

As partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo para dirimir eventuais dúvidas oriundas do presente contrato, com expressa renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha a se tornar.

E, por estarem, assim, ajustadas e contratadas, assinam este instrumento contratual em 03 (três) vias de igual teor e para um mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo identificadas, para que produza os seus efeitos legais.

São Paulo, ____ de _____ de 20 ____

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI
SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI
Departamentos Regionais de São Paulo

Eduardo Gerjis Chedid
Gerente Sênior de Tecnologia da Informação

CONTRATADA



Representante(s) Legal(is)

Nome(s):

Cargo(s):

RG(s):

Testemunhas:

Nome:

RG n.º

Nome:

RG n.º