

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada em serviços de suporte de nível 3 (N3) e nível 4 (N4) em TI, com foco em redes e servidores, para fornecer suporte técnico de alta qualidade, resolução de problemas avançados, manutenção proativa e assistência em projetos de infraestrutura de tecnologia da informação. A empresa contratada será responsável por disponibilizar um bolsão de horas que poderá ser utilizado para auxiliar nossa organização em projetos específicos, garantindo a eficiência, estabilidade, disponibilidade e segurança de nossa infraestrutura de TI.

2. JUSTIFICATIVA

O aumento da dependência das atividades dos diversos setores do Sesc Minas com relação aos seus sistemas de informação e o incremento do nível de complexidade para manter o ambiente de TIC funcionando nos níveis de disponibilidade, desempenho e segurança exigidos, traz à tona a necessidade de definir e manter indicadores constantemente monitorados para os principais ativos de tecnologia da informação, permitindo a atuação preventiva e proativa nas atividades de suporte e manutenção dos componentes dos serviços informatizados.

Aplicações como correio eletrônico, virtualização de servidores, servidores de arquivos, bancos de dados, storages, ferramenta de backup, aplicações do público interno e externo como portais institucionais, portal de serviços e seus bancos de dados devem estar disponíveis em regime 24x7 para atender as necessidades do negócio do Sesc Minas.

Consequentemente, há necessidade de a disponibilidade de serviços técnicos especializados suportar também período integral (24x7) para garantir os níveis de disponibilidade exigidos.

A implantação de novos processos e sistemas, impõe a necessidade de monitoramento e suporte à sua disponibilidade diuturnamente, todos os dias da semana, todos os dias do ano. A ausência deste serviço influencia negativamente na credibilidade das aplicações, e cria inúmeras barreiras na aceitação dos usuários quanto à confiança do uso das tecnologias utilizadas nos sistemas em produção.

Os riscos de TI têm como boas práticas o embasamento nas normas ABNT NBR ISO/IEC 27.500 e as diretrizes para riscos se baseiam na ABNT NBR ISO/IEC 31.000.

3. DO MODELO DE CONTRATAÇÃO

3.1. A Contratada será responsável por realizar os seguintes serviços:

- a) Deverá fornecer suporte técnico especializado em redes e servidores, atuando nos níveis 3 e 4, para garantir a operação contínua e a otimização de nossos sistemas e rede.

- b) Resolver problemas complexos de infraestrutura de TI de maneira eficaz e eficiente, minimizando o tempo de inatividade mantendo a disponibilidade e impactos nas operações.
- c) Realizar manutenção preventiva e proativa, identificando e corrigindo possíveis vulnerabilidades e melhorando o desempenho da infraestrutura.
- d) Garantir que o bolsão de horas seja utilizado de forma eficaz e eficiente, atendendo às necessidades de suporte em projetos de TI.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

4.1. Colaborar com nossa equipe de TI em projetos específicos, fornecendo expertise técnica e suporte, conforme necessário.

Por se tratar de serviços com atividades especializadas e da diversidade de temas técnicos abordados que necessitam de conhecimento específico de TIC, o Sesc em Minas adotará o modelo estruturado por serviços especializados, com características de serviços continuados e perfis profissionais singulares. Para assegurar o atendimento das necessidades de negócio apresentadas, a solução de tecnologia deverá ser composta pelos seguintes serviços:

4.2. SERVIÇOS QUE COMPÕE A SOLUÇÃO:

	ITEM	DESCRIÇÃO	UN.	QTD
1	1	Serviços de Monitoramento de Infraestrutura de TI Suporte Especializado, Governança de T.I.	Meses	36
	2	Banco de Horas sob demanda para projetos e Consultoria	Horas anuais	300

4.3. ITEM 1 - SERVIÇOS DE MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TI, SUPORTE ESPECIALIZADO, GOVERNANÇA DE T.I.

- 4.4.** Contratação de serviço de Monitoramento, Suporte Técnico especializado e governança do ambiente de T.I e todos os itens detalhados neste termo de referência, seguindo as melhores e mais atuais práticas de ITIL, COBIT, PMBOK na execução das suas atividades, onde a contratada deverá possuir estrutura suficiente para a execução do serviço.

REQUISITOS TÉCNICOS:

- 4.5.** O serviço continuado de monitoramento será prestado nas dependências da CONTRATADA, devendo todo o ambiente e infraestrutura necessários ao suporte do serviço de monitoramento ser implantados fora das dependências do CONTRATANTE, podendo este ser instalado em nuvem pública ou privada na modalidade SaaS (Software as a Service – Software como um Serviço).
- 4.6.** O serviço de monitoramento do ambiente de TI será prestado de maneira contínua em regime de 24x7x365, todos os dias do ano, a fim de auxiliar no aumento da disponibilidade dos sistemas informatizados e de rede de forma apoiar os processos de trabalho das áreas de negócio e atividades de suporte que requeiram atendimento imediato às necessidades de usuários e da infraestrutura.
- 4.7.** Todos os recursos necessários à prestação dos serviços, incluindo pessoal, deslocamento, diárias, custos de logística e demais despesas, serão de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA.
- 4.8.** Será realizada a contratação de serviço de monitoramento/diagnóstico, ficando a escolha das ferramentas necessárias à execução destes serviços à critério da CONTRATADA.
- 4.9.** Deverá ser apresentado junto com a proposta comercial ajustada pelo licitante vencedor, de acordo com o descrito no item 15.1.
- 4.10.** Visando o suporte ao ambiente e infraestrutura necessários ao serviço de monitoramento, como dever exclusivo à CONTRATADA de monitoramento, esta deverá prover, de modo geral: implantação, ativação e configuração, alta disponibilidade com alto desempenho, manutenção corretiva e evolutiva, atualização de releases e versões e operação de rotinas administrativas para o suporte ao ambiente.
- 4.11.** Deverá contemplar as atividades de monitoramento e sustentação do ambiente fornecido para a prestação do serviço, contando com a equipe necessária para tal, sendo esta equipe devidamente dimensionada para atender à demanda e níveis de serviços previstos.
- 4.12.** A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho e prover a especialização da equipe necessários ao cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos.
- 4.13.** É imprescindível que os profissionais que prestarão serviços executem os procedimentos de acordo com as regras de segurança e controle institucionais seguindo as boas práticas de TI, visando melhorar a qualidade dos processos internos a fim de oferecer serviços de qualidade superior e contribuindo para a otimização da gestão de TI.
- 4.14.** A solução de monitoramento e seus agentes deverão estar sempre atualizados em sua última versão.

A impossibilidade desta atualização deve ser reportada e justificada ao CONTRATANTE.

- 4.15.** A solução deverá monitorar, de forma direta, os softwares e os hardwares do CONTRATANTE abrangidos pelos serviços solicitados.
- 4.16.** Os links de dados e conexões VPN necessários para a conexão do ambiente de suporte ao serviço de monitoramento serão de responsabilidade da empresa prestadora de serviço, atendendo às normas técnicas e de segurança disponibilizadas pelo CONTRATANTE.
- 4.17.** Para o fornecimento do correto acompanhamento do ambiente, a solução de monitoramento poderá fazer uso de agentes a serem instalados nos servidores. Deverá ser dada preferência ao monitoramento sem uso de agentes, quando possível, sem afetar o resultado esperado dos dados coletados.
- 4.18.** Os agentes devem ter a capacidade de serem configurados de acordo com as necessidades de monitoramento e coleta de informações dos ativos a serem monitorados, possibilitando informar o intervalo e itens a serem monitorados e possibilitando parar o monitoramento quando necessário.
- 4.19.** Os agentes devem se comunicar com o servidor da solução de monitoramento utilizando criptografia dos dados transmitidos.
- 4.20.** Todos os agentes necessários ao serviço de monitoramento devem ser fornecidos pela CONTRATADA, sendo instalados onde for determinada a necessidade e em comum acordo com o CONTRATANTE.
- 4.21.** A solução de monitoramento deverá ter sua instalação centralizada, a exceção dos agentes necessários ao seu funcionamento e deverá fazer a consolidação dos dados coletados também de forma centralizada.
- 4.22.** Os serviços que compõe o Suporte Técnico especializado para Atendimento de Tecnologia da Informação nos aspectos de suporte do ambiente de T.I deverão atender os incidentes e solicitações em período integral (24 horas por dia x 7 dias por semana).
- 4.23.** Os serviços de suporte técnico especializado da infraestrutura de TI abrangem o monitoramento, o suporte, conforme áreas de conhecimento e tecnologias descritas no item 5. DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE T.I DO CONTRATANTE.
- 4.24.** A contratada deverá implementar inicialmente na solução de monitoramento, capacidade de automatizar ações provenientes de eventos gerados pelo ambiente monitorado, considerando por exemplo:
- a) Automação de resposta a alertas de monitoramento.
 - b) Automações relacionadas a serviços nativos de sistemas Operacionais Windows Server.

- c) Automações relacionadas a capacidade e performance de itens de configuração (ex, CPU, memória, disco).
- d) Automações relacionadas a portas de switches (ex. execuções de shut e no-shut em casos de anomalias detectadas).
- e) Outras automações, incluindo execução de scripts poderão ser implementadas através do consumo do banco de Horas de acordo com o detalhamento da Ordem de Serviço.

4.25. A prestação dos serviços observará o modelo de atendimento da CONTRATADA, que pode ser ajustado a critério do CONTRATANTE.

4.26. A CONTRATADA poderá prestar o suporte técnico conforme áreas de conhecimento e tecnologias descritas no item **5 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE T.I DO CONTRATANTE** de forma presencial e/ou remota, o que dependerá do nível de severidade do problema e da autorização por parte do CONTRATANTE. O atendimento deverá ser realizado por técnico capacitado, compreendendo, entre outros:

4.27. Acompanhar as solicitações com interações permanentes em seus históricos até que sejam definitivamente encerradas, considerando a resolução e tratativas de incidentes (troubleshooting), atendimento a solicitações técnicas.

4.28. Auxiliar na análise, utilização e configuração da solução.

4.29. Auxiliar na identificação e solução de problemas em software e hardware.

4.30. Auxiliar na instalação e configuração de atualizações de firmware e software (patches), bem como de novas versões dos produtos.

4.31. Os serviços de suporte técnico deverão estar disponíveis de segunda a domingo, 24 horas por dia, na modalidade 24 x 7 (7 dias por semana).

4.32. O CONTRATANTE fará a “Abertura de Chamados Técnicos” para acionar o suporte técnico por 0800 ou e-mail ou site da Web.

4.33. Para operacionalização do item anterior, a CONTRATADA deverá disponibilizar os números de telefone, endereços de correio eletrônico, ou área em site da Web, próprio voltados para a abertura dos chamados técnicos. Tais canais de abertura dos chamados deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE a partir do primeiro dia de prestação do suporte técnico.

4.34. O atendimento a quaisquer chamados deverá ser prestado por profissionais especialistas qualificados.

- 4.35.** Após a finalização de qualquer atendimento técnico, a CONTRATADA deverá elaborar relatório do atendimento com informações suficientes para que os próprios técnicos do CONTRATANTE possam utilizá-las quando necessário.
- 4.36.** Deverá ser apresentado junto com a proposta comercial ajustada pelo licitante vencedor, de acordo com o descrito no item 15.1 e 15.2. Estes itens são necessários conforme descritos no item **5. DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE T.I DO CONTRATANTE.**
- 4.37.** Os históricos dos chamados deverão estar disponíveis em meio eletrônico para consulta do fiscal do contrato a qualquer tempo durante a vigência do contrato atendendo aos seguintes tópicos:
- a) Chamados Abertos no Período: Relatório com todas as ocorrências abertas no mês e o status.
 - b) Chamados em Andamento: Relatório onde constam as ocorrências que estão sendo tratadas e qual o status.
 - c) Chamados Fechados no Período: Relatório com todos os chamados que foram fechados no mês.
 - d) Relatório com o histórico de chamados que foram abertos durante todo o período do contrato. O histórico deverá conter o status de cada um dos chamados.
- 4.38.** Cabe a CONTRATADA emitir relatórios periódicos que demonstrem a evolução dos serviços, e relatórios dos chamados e suas atividades, visando a melhoria contínua. Este trabalho poderá ser apresentado em reuniões mensais e sob demanda, conforme:
- a) Mensalmente deverá apresentar Relatórios contendo o histórico de chamados / solicitações do mês anterior e o histórico do período contratual contendo todos os dados relacionados ao Serviço Prestado.
 - b) Os Serviços de Governança e gestão de Serviços serão executados através de Profissionais especializados com adoção do SDM – Service Delivery Manager, Gestor Operacional atuando na manutenção dos níveis de serviços e acompanhamento da governança do contrato dia a dia.
- 4.39.** A CONTRATADA deverá manter atualizados junto à CONTRATANTE seus dados de contato tais como: e-mail, site da Web e telefones de central de atendimento.
- 4.40.** O suporte técnico será executado remotamente e as visitas técnicas na Sede do SESC, localizada na Rua Tupinambás, número 956, Centro – BH/MG.
- 4.41.** Todo custo de deslocamento, alimentação será de responsabilidade da CONTRATADA
- 4.42.** Todas as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos profissionais da CONTRATADA envolvidos com o atendimento aos chamados técnicos ocorrerão por conta da CONTRATADA.

- 4.43.** A CONTRATADA terá acesso ao ambiente de T.I do CONTRATANTE, em horário comercial ou em outro horário previamente combinado, através de seus empregados ou de pessoas por ela expressamente credenciadas, observadas as normas internas do CONTRATANTE.
- 4.44.** O CONTRATANTE enviará uma lista de pessoas autorizadas a abrirem chamados de suporte técnico e mantê-la atualizada de acordo com as mudanças no quadro de funcionários.
- 4.45.** Projetos e serviços de consultoria serão tratados utilizando o banco de horas sob demanda especificado no Item 2 da tabela que compõe a solução e a partir de cronograma específico a ser acordado entre as partes.
- 4.46.** A CONTRATADA deverá garantir e disponibilizar uma atuação presencial de ao menos 4 vezes por mês. A Gerência de Tecnologia e Segurança da Informação fará a indicação desses dias, que deverá ser atendido por um profissional qualificado para trabalhar em conjunto com o time técnico da CONTRATANTE de forma de regime PRESENCIAL na Sede do SESC, localizada na Rua Tupinambás, número 956, Centro – BH/MG.
- 4.47.** Todo custo de deslocamento, alimentação será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.48.** O planejamento das visitas técnicas deverá ser realizado em comum acordo entre a CONTRATANTE E CONTRATADA.
- 4.49.** Os chamados de suporte técnico serão classificados por severidade, de acordo com o impacto no ambiente do CONTRATANTE, conforme detalhamento dos itens e tabelas a seguir:
- 4.50.** Sistema de Severidade - Os chamados de suporte técnicos serão classificados por severidade, de acordo com o impacto no ambiente do CONTRATANTE. Os níveis de severidade são:
- 4.51.** Suporte técnico níveis um, dois e três, que contemplam atendimentos técnicos especializados de incidentes, observando a classificação dos incidentes reportados do chamado a contar da abertura do chamado técnico de acordo com o grau de severidade, segundo a classificação abaixo.
- 4.52.** Severidade 1: Problemas que tornem a solução inoperante.
- 4.53.** Severidade 2: Problemas ou dúvidas que prejudicam a operação da infraestrutura da solução, mas que não interrompem o acesso aos dados.
- 4.54.** Severidade 3: Problemas ou dúvidas que criam algumas restrições à operação da solução.
- 4.55.** Severidade 4: Problemas ou dúvidas que não afetam a operação da solução.

4.56. Antes do início do atendimento, os chamados poderão ser escalonados para níveis mais altos ou mais baixos, de acordo com a criticidade do incidente. Nesse caso, os prazos de atendimento, serão automaticamente ajustados para o novo nível de severidade.

4.57. Tabela de níveis de severidade e tempo de atendimento.

TEMPO DE ATENDIMENTO		
NÍVEIS DE SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO
1	Severidade 1	1 hora contadas a partir da abertura do ticket
2	Severidade 2	2 horas contados a partir da abertura do ticket
3	Severidade 3	4 horas contados a partir da abertura do ticket
4	Severidade 4	8 horas contados a partir da abertura do ticket

4.58. Chamados com severidade 1, o atendimento da contratada deverá ser feito de forma presencial, respeitando o tempo de atendimento informado na tabela acima item 4.64.

4.59. Chamados com severidade 2 e 3 da tabela de tempo de atendimento, caso o problema em questão impeça atuação remota, o atendimento da contratada deverá ser de forma presencial, deverá ser respeitado o tempo de atendimento informado na tabela acima item 4.64.

4.60. Chamados com severidade 4 da tabela de tempo de atendimento, a atuação deverá ser realizada de forma remota, respeitando o tempo de atendimento informado na tabela acima item 4.64.

5. DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE T.I DO SESC

5.1. Equipamentos do ambiente Sesc Minas

Equipamento	Marca	Modelo	Função
Switch	Dell	N2432T-ON	Concentrador dos andares
Switch	Dell	N2432T-ON	Concentrador dos andares
Firewall	Palo Alto	PA-3220	Firewall de perímetro e core da rede
Firewall	Palo Alto	PA-3220	Firewall de perímetro e core da rede
Switch	Dell	S4148F-ON	Distribuição Servidores
Switch	Dell	S4148F-ON	Distribuição Servidores
Switch	Dell	S4128F-ON	Rede San
Switch	Dell	S4128F-ON	Rede San
Servidor	Dell	VxRail E660F	Hosts do Cluster Vmware
Servidor	Dell	VxRail E660F	Hosts do Cluster Vmware
Servidor	Dell	VxRail E660F	Hosts do Cluster Vmware
Servidor	Dell	VxRail E660F	Hosts do Cluster Vmware
Switch TOR	Dell	S5224F-ON	Agregador do Cluster de Vmware
Switch TOR	Dell	S5224F-ON	Agregador do Cluster de Vmware
Storage	Dell	NX3200	NAS para arquivos
Storage	Dell	NX3200	NAS para arquivos
Storage	Dell	Unity 350F	Storage para arquivos e máquinas virtuais
Switch	Cisco	2960X	Switch de Agregação do VRTX e IDPA a rede
Switch	Cisco	2960X	Switch de Agregação do VRTX e IDPA a rede
Servidor	Dell	Vertex VRTX3200	Servidor para replicação dos principais servidores do Datacenter principal
Servidor	Dell	Vertex VRTX3200	Servidor para replicação dos principais servidores do Datacenter principal
Storage	Dell	NX3200	NAS para arquivos
Appliance de Backup	Dell	IDPA 4400	Appliance de backup

5.2. Principais softwares e serviços do ambiente

Software	Tipo	Modelo	Função
Windows Server	Sistema operacional	2012/2016/2019/2022	Sustentação do ambiente
Linux	Sistema operacional	Ubuntu / CentOS	Sustentação do ambiente
Vmware ESXI	Sistema operacional	7.0.3	Sustentação do ambiente virtual
Vcenter	Sistema operacional	7.0.3	Orquestração do ambiente virtual
Vmware	Serviço de replicação de VMS	8.7.0	Replicação de máquinas virtuais para site externo
Active Directory / DNS / DHCP / Fiserver	Controle de rede	2022	Controle de acessos a rede
Avamar	Backup	19.0.4	Backup do ambiente
Microsoft 365	E-mail / Teams / Sharepoint		Comunicação da instituição interna e externa
Microsoft SQL Server	Banco de dados	2016 e posteriores	Bancos de dados para aplicações internas
Microsoft Information Service	Servidor WEB	8.0 / 9.0 / 10.0	Aplicações web diversas da instituição e de terceiros.
RDS	Serviço de área de trabalho remota	2022	Serviço para proporcionar o usuário uma área de trabalho remoto
WSUS / INTUNE	Controle de patches e de ambiente computacional	2022	Atualização de patches e controles e inventário, software e versionamento de aplicações.

6. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E IMPLEMENTAÇÃO:

6.1.A CONTRATADA deverá elaborar o plano de implantação e cronograma, a ser entregue em até 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato, descrevendo pelo menos:

- Cronograma de trabalho constando, no mínimo, as datas estimadas e os prazos (horários e quantidade de horas) para a entrega da configuração do ambiente de monitoramento, testes de funcionamento, e implementação operacional dos processos de governança e funcionalidade da Central de atendimento e Monitoramento.
- Nome completo e telefone de contato das pessoas envolvidas relacionada ao projeto.
- O plano deverá ter aceite formal do representante da CONTRATANTE para que possa ser executado.

- 6.2.** A CONTRATADA deverá apresentar o plano de implementação contendo os requisitos, fases operacionais e cronograma de início das atividades.
- 6.3.** A CONTRATADA deverá concluir, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da aprovação por parte da CONTRATANTE do plano de implantação apresentado pela CONTRATADA, a configuração do ambiente de monitoramento, testes de funcionamento, e implementação operacional dos processos de governança e funcionalidade da Central de atendimento e Monitoramento e em conformidade com a proposta técnica apresentada.
- 6.4.** Antes de findar qualquer um dos prazos fixados a CONTRATADA poderá formalizar, de forma devidamente fundamentada, pedido de sua prorrogação, cujas razões expostas serão examinadas pelo CONTRATANTE, que decidirá pela prorrogação do prazo ou aplicação das penalidades previstas.
- 6.5.** Caberá à CONTRATANTE, em até 5 dias úteis, avaliar o plano de implantação e cronograma apresentado pela CONTRATADA, solicitar as revisões necessárias e/ou aprovar, se for o caso.
- 6.6.** O plano de implantação e cronograma somente serão considerados como aprovados mediante emissão dos TERMOS DE ACEITE pela CONTRATANTE.
- 6.7.** Após aprovação por parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar em até 10(dez) dias corridos o Kick-off inicial do projeto.
- 6.8.** A CONTRATADA deverá designar um Gerente de Projeto certificado PMP ou certificação similar do mesmo porte na área de Gestão de Projetos para gerenciar a entrega da implementação, configuração e ativação dos serviços relacionados ao projeto.

6.9.A CONTRATADA poderá utilizar o cronograma sugerido na tabela a seguir, considerando que poderá haver ajustes de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

ETAPA	DESCRIÇÃO	QUANDO OCORRER
1	Assinatura do contrato	Após a homologação do certame.
2	Reunião para apresentação de expectativas.	Até 10 (dez) dias corridos após a publicação do extrato do contrato.
3	Entrega do plano de implantação	Até 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato.
4	Configuração do ambiente de monitoramento, testes de funcionamento, e implementação operacional dos processos de governança e funcionalidade da Central de atendimento e Monitoramento	Até 30 (trinta) dias corridos, contados da aprovação do plano de implementação.

7. ITEM 2 – BANCO DE HORAS SOB DEMANDA PARA PROJETOS E CONSULTORIA

7.1.Requisitos técnicos do banco de horas e consultoria

a) Contratação de Horas Extraordinárias de serviço em um total de 300 (Trezentas) para atuações em consultoria e projetos, acompanhamento de rotinas e procedimentos operacionais excepcionais, sob demanda através de Ordem de Serviços.

7.2. O Sesc Minas não será obrigado a fazer o consumo integral ou mesmo parcial do Banco de Horas sob demanda para projetos e Consultoria.

7.3. Requisitos técnicos banco de horas sob demanda para projetos e consultoria:

- a) O serviço será prestado mediante solicitação via OS e terão os respectivos prazos de execução definidos neste documento, em comum acordo com a CONTRATADA, e de acordo com a quantidade de Horas a serem consumidas e de tipos de serviços a serem executados.
- a) A partir da emissão e assinatura da OS – Ordem de Serviço, a CONTRATADA terá até 15(quinze)dias úteis para iniciar a sua execução, ressalvados os casos em que, motivadamente, seja necessário um agendamento dos trabalhos.

- b) Toda OS deverá ser assinada pelo preposto da empresa CONTRATADA perante o CONTRATANTE, declarando a concordância da CONTRATADA, em executar as atividades descritas na OS, de acordo com as especificações estabelecidas pelo CONTRATANTE.
- c) Os serviços deverão refletir rigorosamente as especificações constantes das respectivas OS's.
- d) O controle da execução dos serviços se dará em três momentos, a saber: no início da execução – quando a OS é emitida pelo CONTRATANTE; durante a execução – com o acompanhamento e supervisão de responsáveis do CONTRATANTE; e ao término da execução – com o fornecimento dos respectivos relatórios pela CONTRATADA e atesto destes por responsáveis do CONTRATANTE.
- e) Os projetos de consultorias compreenderão uma série de procedimentos destinados a atender demandas de melhorias e tarefas requisitadas a qualquer tempo, inclusive atuações em implementação de automações de monitoramento, sem periodicidade de execução definida, com finalidade de atender as necessidades de estudos, projetos e planos do CONTRATANTE, garantindo assim que questões eventuais, que precisem de análises mais avançadas, relacionadas ao funcionamento da infraestrutura de TI, sejam atendidas pela CONTRATADA.
- f) Os serviços das OS 's, prestados pela CONTRATADA, deverão ser necessariamente documentados (passo-a-passo), registrados e entregues à CONTRATANTE, por meio digital ou gravadas em meio magnético.
- g) Ao final de cada serviço desenvolvido, deverá ser emitido e apresentado “Relatório de Serviços de Ordem de Serviço”, contendo o plano de arquitetura da solução entregue, com a devida descrição detalhada das atividades desenvolvidas com apuração das Horas prestadas para verificação e atesto pelo Fiscal do Contrato.
- h) O modelo do relatório mencionado no item anterior, deverá ser definido entre as partes, CONTRATANTE e CONTRATADA.
- i) Necessita-se que a CONTRATADA seja capaz de disponibilizar os profissionais para a execução dos serviços nos horários das 8h00 às 18h00, considerado o horário de funcionamento do CONTRATANTE para fins de recebimento do serviço a ser contratado.
- j) As Ordens de Serviços serão executadas remotamente e por necessidades de janelas técnicas, fora do horário considerado de funcionamento do CONTRATANTE.

- k) Na OS deve constar a relação dos serviços que deverão ser executados, o tempo inicial e final de execução dos serviços demandados.

7.4. A demanda executada pela CONTRATADA na(s) OS(s) emitida(s) será classificada pelo Fiscal Técnico considerando os seguintes critérios:

- a) Aceito: quando a(s) Ordem(ns) de Serviço(s) e o(s) entregável (is) for(em) recebido(s) integralmente e, após verificação da qualidade, ser(em) aceito(s) não cabendo ajustes.
- b) Pendente: quando a demanda for atendida parcialmente, e a pendência não afetar a operacionalização das atividades do CONTRATANTE relacionada à demanda.
- c) Não Aceito: quando a(s) Ordem(ns) de Serviço(s) e o(s) entregável(is) for(em) recebido(s) integralmente e, após verificação da qualidade, venham a ser rejeitado(s), cabendo ajustes ou retificações, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções estabelecidas para o caso.

7.5. Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA:

- a) Contínua reciclagem do conhecimento de seus prestadores, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do SESC MG, bem como as atualizações tecnológicas e normativas que vierem a ocorrer, devendo apresentar evidências como: certificados, declarações, históricos e afins.
- b) A CONTRATANTE poderá exigir, a qualquer tempo, a substituição de profissionais que não estiverem atingindo os níveis de qualidade, postura profissional e desempenho esperados.
- c) A CONTRATADA deverá apresentar documentação comprobatória da qualificação mínima necessária do(s) profissional(is) descritos neste Termo de Referência exigida, junto com a proposta comercial ajustada, em até 02 (duas) horas a partir da solicitação do pregoeiro.
- d) A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, nova comprovação da qualificação mínima necessária da equipe técnica.
- e) A CONTRATADA é responsável por levantar, compilar, verificar e esclarecer as
- f) informações solicitadas para fins legais, de auditoria, LGPD e gerenciais no prazo preestabelecido no chamado.

8. SUBCONTRATAÇÃO

8.1. Não será aceita a subcontratação parcial ou total do objeto.

10 PRAZO DE VIGÊNCIA

10.1 Prazo de vigência do contrato: 36 meses contados da assinatura, com possibilidade de renovação.

11 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 A nota fiscal somente será liquidada após o recebimento definitivo.

11.2 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação contratual, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.

11.3 O pagamento deverá ocorrer exclusivamente por meio de crédito bancário. Não serão aceitos boletos ou outra forma de pagamento;

11.4 Os dados bancários deverão obrigatoriamente constar na nota fiscal e deverão ser da mesma titularidade da CONTRATADA.

11.5 A nota fiscal não poderá ser emitida após o dia 20 de cada mês, de acordo com os normativos internos do Sesc em Minas.

11.6 As Notas Fiscais emitidas entre os dias 01 e 05 do mês corrente, serão pagas no dia 25 do mês subsequente.

11.7 As Notas Fiscais emitidas entre os dias 06 e 15 do mês corrente, serão pagas no dia 05 do mês subsequente.

11.8 As Notas Fiscais emitidas entre os dias 16 e 20 do mês corrente, serão pagas no dia 15 do mês subsequente.

11.9 Deverá ser encaminhado juntamente com a nota fiscal:

11.9.1 Arquivo XML correspondente a nota fiscal.

11.9.2 Certidões Negativas de Débitos (CND) na validade, em esfera municipal, estadual e federal.

11.9.3 Certidão de Regularidade Fiscal (CRF) na validade.

12 PRESTAÇÃO DE GARANTIA À EXECUÇÃO

12.1 A CONTRATADA deverá apresentar ao Sesc Minas, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados da reunião de kick off, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 10% (dez por cento) do valor total do Contrato, podendo optar por:

12.2 Caução em dinheiro;

12.3 Fiança bancária;

12.4 Seguro garantia.

13 CRITÉRIO DE JULGAMENTO

O critério de julgamento da licitação será o menor valor global.

14 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (HABILITAÇÃO)

14.1 Atestado (s) e/ou declaração (es) de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que já forneceu, prestou ou presta Serviços de Monitoramento de Infraestrutura de TI, Suporte Especializado, Governança de T.I satisfatoriamente aos equipamentos e softwares pertinentes e compatíveis com o objeto deste termo.

15 CONDIÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS

15.1 Deverá ser apresentado junto com a proposta comercial ajustada pelo licitante vencedor, certificação **ITIL Foundation do profissional** da CONTRATADA comprovando o conhecimento na(s) ferramenta(s) de monitoramento escolhida(s).

15.2 Comprovar conhecimento nos softwares pertinentes e compatíveis com o objeto da licitação, com Certificações em nome do (s) profissional (is) que irão prestar os serviços. Solicitamos, portanto, que os profissionais indicados apresentem certificações reconhecidas nos seguintes domínios:

15.2.1 Pelo fabricante VMware de Sistemas Convergentes e Hiperconvergentes;

15.2.2 Soluções de Armazenamento – Storage Híbrido;

15.2.3 Soluções de Backup;

15.2.4 Soluções de Rede – Network;

15.2.5 Soluções de Network Security – Firewall.

15.2.6 Soluções de Virtualização VMWARE – Datacenter Virtualization;

15.2.7 Microsoft;

15.2.8 Linux;

15.3 O CONTRATANTE poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de complementar informações ou comprovar a veracidade do(s) atestado(s) de capacidade técnica apresentado(s) pela licitante, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o fornecimento apresentado no atestado foi executado.

15.4 O (s) profissional (is), detentor (es) da (s) certificação (ões) apresentado (s) , deverá (ão) demonstrar vínculo com a proponente, mediante apresentação de ato constitutivo e/ou estatuto e/ou contrato social em vigor, e/ou ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente; ou empregado, mediante apresentação do registro em Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS ou Contrato de Trabalho ou Contrato de Prestação de Serviço ou através de declaração na qual o profissional autoriza a inclusão de seu nome para fim de participação na concorrência, sendo que esta declaração deverá ser assinada pelo respectivo profissional.

16 PENALIDADES

16.1 As condições de aplicação das penalidades serão previstas na minuta contratual, devendo garantir a possibilidade multa moratória e compensatória, suspensão do direito de licitar.

17 REAJUSTE

17.1 O contrato poderá ser reajustado mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido, tendo como limite máximo a variação do IPCA, ou outro indexador que venha a substituí-lo, conforme as regras previstas na minuta contratual.

18 FISCALIZAÇÃO

- 18.1** Sem prejuízo ou dispensa das obrigações do licitante vencedor, o Sesc Minas exercerá ampla supervisão, controle e fiscalização sobre a execução do contrato, através de equipe própria de prepostos seus, devidamente credenciados, ou empresa contratada.
- 18.2** A execução do objeto da presente licitação, será acompanhada pelo fiscal designado pelo Sesc em Minas Gerais.

19 GESTOR DO CONTRATO

- 19.1** Coordenação de Infraestrutura de TI

ANEXO II - ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

Para preservar a confidencialidade e sigilo necessários à condução dos negócios e proteção das informações, fica entendido e acordado que aqueles que tiverem acesso a quaisquer informações classificadas como confidenciais, privadas, privilegiadas ou não, devem manter sigilo sobre tais. Sendo assim, fica estabelecido e acordado que:

1. São consideradas informações:

Qualquer representação simbólica de um fato, evento ou dado, inserido ou não em um contexto, que gere direta ou indiretamente conhecimento e/ou valor, incluindo, mas não se limitando a: descrição de invenção; informações técnicas e de negócios relacionados às ideias próprias e/ou invenções; ideias patenteáveis; segredos comerciais; desenhos, diagramas, projetos e/ou ilustrações; pesquisas de patentes e/ou de produtos ou serviços contemplados; pesquisa e desenvolvimento interno, de parceiros ou fornecedores; informações de operação, de oportunidades de negócio, produção, processos, metodologias, fórmulas, planos, intenções, instalações, equipamentos, custos, lucro e margem de contribuição, finanças e projeções financeiras; informações de clientes, alunos, de marketing, de planos de negócios, atuais ou futuros etc. da CONTRATANTE e entidades vinculadas a CONTRATANTE.

2. Destinação e uso de informações:

A CONTRATADA ou pessoa (pessoa física) vinculada a CONTRATADA que tiver acesso a tais informações pode utilizá-las somente na forma e para o propósito que foi autorizado pela CONTRATANTE, não podendo adotar nenhum outro tipo de ação, tais como: revelar, divulgar, expor ou distribuir a terceiros (colaboradores, parceiros, fornecedores, prepostos, subcontratados etc.), copiar, examinar, apropriar (da informação ou do conhecimento gerado por ela), etc. sem expressa autorização formal da CONTRATANTE. Caso a informação seja destinada a uma entidade, o responsável legal por esta entidade é responsável pela aplicação deste acordo, em toda a sua extensão, para todos os seus colaboradores e terceiros (parceiros, fornecedores, prepostos, contratados etc.). Além disto, o responsável pela entidade também é responsável por notificar à CONTRATANTE qualquer violação deste acordo ocorrida em sua entidade, que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus colaboradores e terceiros.

3. Sobre o destinatário de informações:

Para informações trafegadas por meios eletrônicos, digitais ou quaisquer outros, a pessoa ou entidade que tiver acesso a tais informações e não for destinatário das mesmas, deve informar a CONTRATANTE

imediatamente e excluir permanentemente tais informações, não sendo autorizada nenhuma outra ação, tais como: examinar, copiar, divulgar, distribuir, utilizar etc.

Ficam desprovidas de validade e efeitos jurídicos quaisquer informações obtidas desta forma ou de outras formas não formais da CONTRATANTE.

4. Sobre a extensão e vigência deste acordo:

Este acordo tem validade por prazo indeterminado e se estende a todas e quaisquer informações citadas no item 1. Este compromisso permanece inalterado mesmo quando a pessoa ou entidade deixar de ter uma relação direta ou vínculo (contrato de trabalho, contrato de prestação de serviços, acordo de fornecimento etc.) com a CONTRATANTE, comprometendo-se neste caso, a devolver para a CONTRATANTE

todas as informações que teve acesso, em qualquer formato, inclusive anotações pessoais sobre tais informações. Quaisquer pessoas ou entidades que tiverem acesso a informações da CONTRATANTE estão sujeitas a este Acordo de Confidencialidade e reconhecem seus direitos e deveres decorrentes dele.

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente acordo acarretará na responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

Quaisquer acréscimos ou modificações deste acordo devem ser feita por escrito e assinado pelas partes.

.....de.....de 2024.

CONTRATADA

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC
CONTRATANTE

ANEXO III - MODELO DE TERMO DE ACEITE

TERMO DE ACEITE

Nome do responsável pela validação da entrega:	
Cargo do responsável pela validação da entrega:	
Cargo do responsável pela validação da entrega:	
Nome do responsável pela validação da entrega:	
Nome da área do responsável pela validação da entrega:	
Cargo do responsável pela validação da entrega:	
Descrição da entrega:	
Descrição detalhada a entrega:	

ACEITE

Atesto(amos) que a entrega _____ está de acordo com as especificações contratadas pelo Sesc em Minas.

ASSINATURAS

	Data: ____/____/____
	Data: ____/____/____