

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

Objeto	Contratação de solução de Gerenciamento Unificado de Endpoints (UEM) que permita o gerenciamento centralizado e eficiente de dispositivos, como notebooks, desktops, celulares, tablets e outros, visando garantir a segurança, conformidade e otimização da infraestrutura de TI da empresa.
Periodicidade	Mensal
Local de Execução	O Serviço deverá ser entregue na sede do Sesc localizada na Rua Tupinambás, 956 – Centro – Belo Horizonte - MG
Pagamento	Até 30 (trinta) dias após recebimento da Nota Fiscal que deverá ser emitida com o mesmo CNPJ informado na proposta comercial.
Reajuste	IPCA Data base: proposta
Vigência	36 Meses
Garantia do Contrato	Conforme item 16
Subcontratação	Não autorizada
Qualificação Técnica	Conforme item 9
Qualificação Econômico-Financeira	Critérios estabelecidos indicado abaixo.
Aceitabilidade da Proposta	Critérios estabelecidos indicado abaixo.
Critério de Julgamento	Menor preço global.

1. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE:

A contratação de um sistema unificado de gerenciamento de endpoints visa centralizar as atividades de administração de dispositivos, como PCs, notebooks e celulares, automatizar processos rotineiros, incluindo a instalação de atualizações e correções de segurança, distribuição de software e controle remoto. Esses recursos possibilitam um controle mais eficaz do ambiente computacional do Sesc Minas, permitindo a gestão de medidas de segurança, como bloqueio de executáveis, gerenciamento de firewall, proteção da rede corporativa e controle de uso de portas USB nos dispositivos.

Além de fortalecer a segurança da informação no Sesc Minas, a solução contribuirá significativamente para a redução de custos operacionais, por meio da otimização do uso de recursos de TI, diminuição do tempo de inatividade e redução do esforço manual necessário para gerenciar os dispositivos. A solução reduzirá a demanda por suporte técnico contínuo, permitindo que a equipe se concentre em tarefas mais estratégicas e de maior valor agregado.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DE EXECUÇÃO

2. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS E CARACTERÍSTICAS DA EXECUÇÃO:

2.1. A Proposta de preço deverá ser apresentada em Reais (R\$), conforme planilha abaixo:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	Prestação de serviço continuada para suporte, manutenção da solução	Serviço	36
2	Licenças (Desktops 3000 e 1500 Mobiles)	Serviço	4500
3	Instalação e configuração	Serviço	1
4	Treinamento	Serviço	5
5	Banco de horas sob demanda e consultoria	Serviço	600

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1. A seguir todo detalhamento dos objetos e seus componentes, itens e quantitativos das aquisições a serem realizadas pelo Sesc em Minas.

3.2. Requisitos gerais da solução, a solução deverá possuir no mínimo os seguintes requisitos técnicos:

3.2.1. Ser uma plataforma de gerenciamento unificado de endpoints (UEM) que permita o gerenciamento de dispositivos de diferentes sistemas operacionais, como Windows, Mac, Linux, iOS, Android, ChromeOS, tvOS.

3.2.2. A solução deverá estar em alta disponibilidade em ambiente SaaS para em caso de falhas não ocorra indisponibilidade do ambiente.

3.2.3. Oferecer uma console unificada para a administração de configurações, gerenciamento de patches, distribuição de software, controle remoto, gerenciamento de ativos e dispositivos móveis.

3.2.4. Possuir mecanismo de Orquestração de Tarefas, permitindo encadear ações como instalação de aplicativos, configuração de perfis, execução de scripts e ações condicionais baseadas no estado do dispositivo.

3.2.5. A solução deve permitir a criação e validação de fluxogramas visuais para automatização de tarefas, com lógica condicional, encadeamento de ações, simulação prévia e visualização dos resultados por etapa.

3.2.6. Suporte à execução de scripts em PowerShell, com agendamento, execução condicional e coleta de resultados.

3.2.7. Suportar diferentes opções de enrolamento: QR Code, link web, auto-detecção via e-mail corporativo

3.2.8. Registro em massa e suporte a Zero touch através de Windows Autopilot, Apple ABM, Android Zero-Touch e Apple Configurator 2.0.

3.3 Fornece ferramentas avançadas de automação, permitindo que os administradores de TI automatizem conformidade, onboarding e tarefas repetitivas.

3.4 Possuir aplicativo central para acesso seguro a apps corporativos, notificações, autoatendimento e recursos de experiência digital do colaborador, com suporte a SSO e gerenciamento do dispositivo.

- 3.5 Permitir a criação de grupos dinâmicos com base em múltiplos atributos do dispositivo, como sistema operacional, fabricante, status de conformidade, localização, rede, data de registro, tags personalizadas, entre outros.
- 3.6 Aplicar políticas, perfis, aplicativos e fluxos de automação automaticamente a partir da associação dinâmica a grupos inteligentes.
- 3.7 Atualizar a associação dos dispositivos a esses grupos automaticamente em tempo real, sem necessidade de intervenção manual.
- 3.8 Permitir o uso de regras compostas e condicionais com operadores booleanos (AND, OR, NOT) para segmentação avançada.
- 3.9 Permitir delegação administrativa por escopo de grupos, unidades organizacionais, tipo de dispositivo, localidade, entre outros filtros.
- 3.10 Oferecer logs detalhados de ações administrativas com trilha de auditoria completa e exportável
- 3.11 Permitir a criação de perfis customizados de administrador, com permissões específicas como visualização, edição, execução de comandos e geração de relatórios

3.12 Funcionalidades essenciais

3.12.1 Gerenciamento de dispositivos móveis IOS e Android a solução deve incluir:

- 3.12.2 Suporte a registro de dispositivos via Over-the-Air (OTA) e compatibilidade com dispositivos SAFE e KNOX.
- 3.12.3 Recursos para configurar políticas avançadas de segurança e restrições, como restrições de câmera, navegadores, instalação de aplicativos, sincronização com nuvens e restrições para o uso de Wi-Fi também como o Compliance Contínuo com Sensores Avançados e DLP.
- 3.12.4 A solução deve permitir a importação, exportação e restrição para adição e exclusão de lista de contatos.
- 3.12.5 A solução deve suportar operação o uso em modo container evitando vazamento de dados para acesso a e-mail, conteúdos corporativos e browser seguro para os dispositivos moveis.
- 3.12.6 Gerenciamento de conteúdo móvel, com funcionalidades de separação de dados pessoais e corporativos em dispositivos, distribuição de aplicativos e gerenciamento de licenças.
- 3.12.7 Repositório seguro de arquivos corporativos com acesso offline, integração com sistemas como OneDrive e SharePoint, e políticas de DLP aplicadas à manipulação de documentos.

3.13 Aplicação de patches em SOs:

- 3.13.1 Suporte à aplicação de patches para aplicações, compatível com os SOs Windows, Mac, Linux, Android e iOS e aplicativos de terceiros como Java e Adobe devendo manter histórico das últimas versões além de possibilitar o roll-back.
- 3.13.2 Detecção proativa de vulnerabilidades, incluindo CVEs e vulnerabilidades de Zero-Day.
- 3.13.3 Políticas automatizadas para implantação de patches, com capacidades para reinicialização personalizada e ações pós-implantação.
- 3.13.4 Gestão completa para atualização de Windows e macOS, com capacidade de orquestração independente ou integrada com soluções de mercado.
- 3.13.5 Criação de dashboard de visibilidade em tempo real do status das atualizações por dispositivo, grupo ou sistema operacional, com detalhamento por sucesso, falha e pendente.

- 3.13.6** Oferecer uma loja de aplicativos corporativa personalizável (Enterprise App Store) para disponibilização de apps internos (desenvolvidos pela empresa) e externos (disponíveis em lojas públicas como App Store, Google Play e Microsoft Store).

3.14 Segurança de endpoints:

- 3.14.1** Bloqueio e desinstalação automática de softwares e aplicativos proibidos.
- 3.14.2** Gerenciamento e proteção de portas USB, bluetooth, incluindo políticas de segurança para dispositivos externos.
- 3.14.3** Gerenciamento de firewalls, criptografia BitLocker para Windows e FileVault para macOS com rotação periódica semanal de chaves de recuperação ou por login de usuário.
- 3.14.4** A solução deve permitir a definição de políticas de conformidade com ações automatizadas em caso de violação (ex: bloquear acesso, remover apps, enviar comandos de correção, etc.).
- 3.14.5** Capacidade de restringir o acesso a recursos corporativos com base em atributos como estado de conformidade, localização geográfica, tipo de dispositivo etc.
- 3.14.6** Aplicação de políticas de criptografia, tempo de inatividade, bloqueio automático e complexidade de senha em dispositivos gerenciados.
- 3.14.7** Registro detalhado de ações realizadas por dispositivos, usuários e administradores, com exportação para SIEMs e ferramentas de segurança.
- 3.14.8** A solução deve estar alinhada aos princípios de Zero Trust, com verificação contínua de identidade, dispositivo e contexto antes de conceder acesso a recursos
- 3.14.9** Envio de comandos Wipe remoto para qualquer dispositivo.
- 3.14.10** Possibilidade de realizar wipe remoto completo ou seletivo (corporativo) corporativos.
- 3.14.11** Isolamento de dados corporativos em apps gerenciados (containerização), bloqueio de cópia/colar, impressão, e controle de abertura de arquivos por apps não autorizados em dispositivos móveis.

3.15 Controle remoto e suporte

- 3.15.1** Ferramentas de controle remoto com recursos como transferência de arquivos, acesso ao shell do dispositivo remoto, chat, suporte a múltiplos monitores, gravação de sessões e captura de imagem de tela e apoio ao usuário com desenhos na tela em tempo real.
- 3.15.2** Suporte para teclados e mouses para acesso remotos.
- 3.15.3** Capacidade de executar várias sessões simultâneas e obter o consentimento dos usuários antes de se conectar. Também deverá suportar o acesso remoto de forma desassistida baseado em políticas de privacidade de dados.

3.16 Gerenciamento de ativos

- 3.16.1** A solução deverá suportar configurações multi tenancy para segregação de ambientes tais como: Departamento, Produção, Homologação e Teste.
- 3.16.2** Monitoramento e relatórios detalhados de hardware e software, com suporte para medição de uso de software e gerenciamento de licenças.
- 3.16.3** A solução deverá permitir a customização do fundo de tela e tela de bloqueio dos dispositivos.
- 3.16.4** A solução deve permitir filtro personalizado em todos os campos para emissão dos relatórios, estes deverão obrigatoriamente estar disponíveis para download em Excel, PDF e regras de envio automático por e-mail.

- 3.16.5** Ferramentas para proibir e desinstalar automaticamente softwares não autorizados e remediação em caso de não conformidade.
- 3.16.6** Capacidade de notificação de alterações de hardware e software, e bloqueio de executáveis indesejados.
- 3.16.7** A solução deverá permitir o uso de Modo Quiosque para os dispositivos Windows e mobile.
- 3.16.8** Suportar mecanismo de launcher personalizado para dispositivos de uso dedicado.
- 3.16.9** Aplicação de políticas de Geofence para todos os tipos de dispositivos gerenciados Android.
- 3.16.10** Suportar regras de captura de dados via sensores customizáveis com capacidade de busca de dados locais nos dispositivos, inclusive no registro do Windows (regedit).
- 3.16.11** Possuir dashboard com visibilidade clara do progresso de atualizações de sistema, com status de sucesso, falha e pendência.
- 3.16.12** Possibilidade de criação de inventário detalhado com correlação entre dados de hardware, software, status de segurança e compliance
- 3.17 Distribuição de software**
 - 3.17.1** Instalação de software via MSI/EXE/Script, com comandos pré e pós-instalação configuráveis.
 - 3.17.2** Criação de pacotes orientada por modelos e suporte a instalação automatizada de agentes em redes LAN e WAN.
 - 3.17.3** Portal de autoatendimento para desinstalação de aplicativos de softwares, permitindo que usuários finais realizem determinadas ações de forma autônoma.
- 3.18 Gerenciamento de navegador e controle de uso e execução de aplicativos**
 - 3.18.1** Permitir gerenciamento dos Browsers Chrome e Edge através de políticas customizadas a fim de impedir a instalação/remoção de extensões.
 - 3.18.2** Aplicação de políticas de conformidade do navegador.
 - 3.18.3** Lista de aplicações aprovadas e bloqueadas, com suporte para agrupamento e gerenciamento de privilégios.
- 3.19 Ferramentas e relatórios**
 - 3.19.1** Relatórios e Dashboards customizáveis sobre logons de usuários, gerenciamento de energia, configuração e patches.
 - 3.19.2** Criação de dashboards e relatórios para acompanhamento do progresso da ação enviada aos dispositivos.
 - 3.19.3** Relatórios específicos de gerenciamento de dispositivos móveis (MDM) e ativos.
 - 3.19.4** Possuir sensores nativos ou customizáveis para coleta contínua de dados de estado e conformidade dos dispositivos (ex: status de criptografia, antivírus, patches, root/jailbreak, etc.).
 - 3.19.4.1** Permitir a criação de regras de compliance baseadas nesses sensores, com lógica condicional.
 - 3.19.5** Possuir sensores nativos ou customizáveis para coleta contínua de dados de estado e conformidade dos dispositivos (ex: status de criptografia, antivírus, patches, root/jailbreak, etc.).
- 3.20** Executar ações de remediação automatizadas, como envio de scripts, aplicação de perfis, reinstalação de apps, redefinições ou bloqueios, sem intervenção humana.
- 3.21** Registrar e reportar todas as ações de auto remediação com rastreabilidade para auditoria e SIEM.
- 3.22 Suporte a múltiplas plataformas e integração**
 - 3.22.1** Suportar plataformas heterogêneas, incluindo Windows, Mac, Linux, Android, iOS, tvOS e ChromeOS.

3.22.2 Oferecer pacotes multilinguagem, além de autenticação de dois fatores para maior segurança e acesso condicional baseado em dispositivos.

3.23 Requisitos de integração e compatibilidade

3.23.1 Integrar-se via API com sistemas de help desk e outras ferramentas de ITSM para operações completas.

3.23.2 Suportar a administração de dispositivos em redes LAN e WAN.

3.23.3 Permitir a customização do agente para instalação silenciosa alinhada com as diretrizes corporativas.

3.23.4 Disponibilidade de ambiente UAT / Sandbox para testes e validação antes da produção

3.23.5 Suporte a integrações via API RESTful, permitindo automações externas, extração de dados, integrações com plataformas de terceiros e orquestrações customizadas.

3.24 Requisitos de segurança e conformidade

3.24.1 Oferecer suporte a autenticação de dois fatores (2FA).

3.24.2 A solução deverá suportar nativamente a integração com soluções de Gestão de Certificado como SCEP/NDES e DCOM.

3.24.3 Gestão automatizada de certificados digitais, com suporte a emissão, renovação e revogação.

3.24.4 Compliance com ISO, NIST, GDPR, LGPD, HIPAA.

3.24.5 Prover políticas de conformidade para detecção de vulnerabilidades e riscos de configuração.

3.24.6 Permitir o gerenciamento de criptografia de discos através do BitLocker para Windows e FileVault para macOS com rotação periódica de chaves de recuperação.

3.24.7 Possibilitar o gerenciamento completo de dispositivos que não fazem parte do domínio corporativo (off-domain), como dispositivos de terceiros, prestadores de serviço e parceiros.

3.24.7.1 Permitir a aplicação de políticas de conformidade, segurança e acesso condicional a esses dispositivos sem a necessidade de integração com Active Directory.

3.24.7.2 Permitir auditoria, rastreamento e revogação de acesso remoto para dispositivos BYOD ou externos de maneira seletiva.

4. Banco de horas sob demanda

4.1. Requisitos técnicos do banco de horas e consultoria:

4.1.1. Contratação de Horas Extraordinárias de serviço em um total de 600 (seiscentas) para atuações em consultoria e projetos, acompanhamento de rotinas e procedimentos operacionais excepcionais, sob demanda através de Ordem de Serviços.

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

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

4.3.1. 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.

4.3.2. 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.

- 4.3.3.** 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.
- 4.3.4.** Os serviços deverão refletir rigorosamente as especificações constantes das respectivas OS's.
- 4.3.5.** 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.
- 4.3.6.** 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.
- 4.3.7.** 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.
- 4.3.8.** 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.
- 4.3.9.** O modelo do relatório mencionado no item anterior, deverá ser definido entre as partes, CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 4.3.10.** 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.
- 4.3.11.** As Ordens de Serviços serão executadas remotamente e por necessidades de janelas técnicas, fora do horário considerado de funcionamento do CONTRATANTE.
- 4.3.12.** Na OS deve constar a relação dos serviços que deverão ser executados, o tempo inicial e final de execução dos serviços demandados.
- 4.4.** A demanda executada pela CONTRATADA na(s) OS(s) emitida(s) será classificada pelo Fiscal Técnico considerando os seguintes critérios:
 - 4.4.1.** 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.
 - 4.4.2.** Pendente: quando a demanda for atendida parcialmente, e a pendência não afetar a operacionalização das atividades do CONTRATANTE relacionada à demanda.
 - 4.4.3.** 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.
- 4.5.** Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA:

- 4.5.1. 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.
- 4.5.2. A CONTRATANTE poderá exigir, a qualquer tempo, a substituição de profissionais que não estiverem atingindo os níveis de qualidade, postura profissional e desempenho esperados.
- 4.5.3. 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.
- 4.5.4. A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, nova comprovação da qualificação mínima necessária da equipe técnica.
- 4.5.5. A CONTRATADA é responsável por levantar, compilar, verificar e esclarecer as
- 4.5.6. informações solicitadas para fins legais, de auditoria, LGPD e gerenciais no prazo preestabelecido no chamado.

5. Obrigações Da Contratada

- 5.1. A Contratada deverá obrigatoriamente fornecer cobertura de suporte técnico especializado em regime 24 horas por dia 7 dias por semana, durante a vigência contratual.
- 5.2. A Contratada deverá obrigatoriamente manter as versões de servidor e clientes atualizadas em suas últimas versões disponíveis, livre de erros.
- 5.3. Atualização de versões, correções, alertas de segurança e atualizações críticas deverão manter a compatibilidade com as versões mais recentes dos sistemas operacionais e aplicativos.
- 5.4. A Contratada deverá realizar a manutenção da solução, de forma proativa, sempre que for detectada uma falha ou erro de funcionamento;
- 5.5. Integração utilizando API (Application Programming Interface), para viabilizar a interface de comunicação com os sistemas internos do Sesc em Minas permitindo o acesso à determinadas funções dados e recursos sem que o software ou plataforma externa precise saber como eles foram implementados e sem intervenção humana para sua operação.
- 5.6. Caso haja indisponibilidade do sistema e não sendo passível de correção via acesso remoto a Contratada deverá disponibilizar um colaborador nas dependências do Sesc em Minas no endereço listado no item **SLA**.
- 5.7. Caso haja alteração nos horários de funcionamento a Contratada deverá garantir a prestação dos serviços em sua integralidade. Caso ocorra mudanças a Contratante deverá avisar previamente a contratada com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência.
- 5.8. Garantir absoluto sigilo sobre todos os processos, informações e quaisquer outros dados disponibilizados pelo Sesc em Minas, em função das peculiaridades dos serviços a serem prestados.
- 5.9. Responsabilizar-se pelos eventuais danos ou desvios causados aos acessos que lhe forem confiados.
- 5.10. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades, objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização do Sesc em Minas.
- 5.11. Comunicar ao Gestor do contrato, designado formalmente pelo Sesc em Minas, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a vigência do instrumento.

- 5.12. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços em que forem verificados vícios, defeitos ou incorreções.
- 5.13. Fornecer mão de obra especializada para a execução dos serviços e treinamentos.

6. Obrigações Do Sesc Em Minas

- 6.1. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA, de acordo com o contrato assinado;
- 6.2. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários à prestação dos serviços, conforme especificado neste Termo de Referência;
- 6.3. Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre quaisquer irregularidades observadas na prestação dos serviços;
- 6.4. Rejeitar os serviços realizados em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, estabelecendo prazo razoável para sua correção;
- 6.5. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, de acordo com os termos de sua proposta comercial e do edital da licitação;
- 6.6. Permitir o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, às dependências do Sesc em Minas para execução dos serviços;
- 6.7. Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes ao objeto deste edital, que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 6.8. Fornecer os acessos e infraestrutura necessária (servidor, logins, estações, informações) para instalação e manutenção, sempre respeitando critérios de segurança da informação.

7. Prazo De Vigência

- 7.1. A vigência contratual para o licenciamento e suporte dos itens deste processo serão de 36 (trinta e seis) meses sendo passível de renovação caso acordado entre as partes.

8. Critério De Julgamento

- 8.1. O critério de escolha da licitação será de menor preço global, opção mais vantajosa ao Sesc Minas em função do objeto do escopo ser indivisível, ou seja, não existe a possibilidade operacional de mais de uma empresa executar o objeto, considerando que é uma solução única.

9. Qualificação Técnica

- 9.1. Apresentação de atestado emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante é autorizada fornecer licenças do fabricante.
- 9.2. 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 solução de Gerenciamento Unificado de Endpoints (UEM), pertinentes e compatíveis com o objeto deste termo.

10. Condições pré-contratuais

- 10.1.** Comprovar conhecimento na solução fornecida, através de Certificação (ões) em nome de pelo menos um profissional que irá prestar os serviços. Solicitamos, portanto, que o profissional indicado apresente certificação (ões) reconhecida pelo fabricante.
- 10.2.** 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.

11. Prazos De Entrega E Execução Dos Serviços

- 11.1.** Instalação e configuração lógica (Hands On) da solução 60 dias corridos.
- 11.2.** Treinamento para até 5 (cinco) colaboradores 120 dias.
- 11.3.** A execução dos serviços de instalação, configuração e homologação serão realizadas pela contratada em horários estipulados em reuniões de planejamento e acompanhamento, com a equipe da GCTSI, após a assinatura do contrato.
- 11.4.** Será de responsabilidade da Contratada, em caso de necessidade de deslocamento do seu pessoal, o custeio de todas as despesas com transporte, hospedagem e alimentação realizadas na execução dos serviços estipulados neste termo de referência.
- 11.5.** Os serviços, objeto deste instrumento serão prestados em instalações da empresa ou remotamente, sempre obedecendo as normas de segurança de informação, de segunda a sexta-feira das 08h00 às 17h00, exceto feriados.

12. Local De Execução

- 12.1.** Edifício Sede Sesc em Minas – Rua Tupinambás, 956 – Centro – Belo Horizonte – MG – CEP 31120070, ou via acesso remoto por definição do fiscal designado pelo Sesc em Minas.
- 12.2.** A instalação inicial deverá ser presencial.
- 12.3.** 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.

13. Condições De Recebimento

- 13.1.** A contratada deverá entregar as licenças e acessos em até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato.
- 13.2.** Caso seja verificada alguma inconformidade nos produtos entregues, a Contratada será acionada para substituir no prazo indicado pelo Sesc em Minas. Todo o ônus da substituição é de responsabilidade da Contratada.
- 13.3.** A Contratada será responsável por garantir a integridade dos produtos até a entrega.

13.4. Após o recebimento definitivo, será emitido o termo de aceite para a contratada.

14. Condições De Pagamento

14.1. Prazo de pagamento: 30 (trinta) dias após o recebimento da nota fiscal.

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

14.3. As Notas Fiscais emitidas entre os dias 16 e 25 do mês corrente, serão pagas no dia 15 do mês subsequente.

14.4. As Notas Fiscais emitidas entre os dias 26 e 05 do mês corrente, serão pagas no próximo dia 25.

14.5. A nota fiscal somente será liquidada após a conferência e aceite.

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

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

14.8. Os dados bancários deverão obrigatoriamente constar na Nota Fiscal e deverão ser da mesma titularidade da CONTRATADA.

15. PENALIDADES

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

16. Garantia Contratual

16.1. A Contratada deverá prestar garantia, de 10% do valor do contrato à escolha do contratado conforme itens abaixo, conforme as regras contratuais:

16.2. Caução

16.3. Fiança bancária

16.4. Seguro garantia

17. SLA

17.1. A CONTRATADA deverá realizar os atendimentos conforme SLA (Service Level Agreement).

- Baixo: A prioridade deverá ser usada para incidentes que envolvam um único usuário, onde o impacto ocasionado é apenas de limitação dos serviços ou insignificante para a produtividade. A CONTRATADA deverá atender à solicitação em até 72 (setenta e duas) horas corridas.
- Média: A prioridade deverá ser usada para incidentes que envolvam mais de um usuário, e que esteja causando a interrupção parcial do serviço limitando o seu uso e ocasionando impacto na

produtividade. A CONTRATADA deverá atender à solicitação em até 48 (quarenta e oito) horas corridas.

- Alta: A prioridade deverá ser usada para incidentes que envolvam mais de um usuário, e que esteja causando a interrupção total do serviço ou o limitando tornando impraticável o seu uso e ocasionando impacto na produtividade. A CONTRATADA deverá atender à solicitação em até 36h (trinta e seis) horas corridas.
- Crítica: A prioridade deverá ser usada para incidentes que envolvam a inoperância total dos serviços. A CONTRATADA deverá atender à solicitação em até 24h (vinte e quatro) horas corridas para as unidades da CONTRATANTE listadas neste termo de referência.

17.2. O serviço será considerado indisponível a partir do horário de abertura do chamado na central de atendimento da CONTRATADA, até o horário de fechamento da ocorrência pelo Sesc em Minas.

17.3. A CONTRATADA deverá informar no mínimo 01 (um) endereço de correio eletrônico e 01(um) número telefônico para abertura de chamados técnicos. que deverá estar disponível para a CONTRATANTE no regime 24x7x365 (24 horas para os 7 dias da semana e 365 dias do ano), durante o período do contrato.

17.4. Não deve haver limite para aberturas de chamados, sejam de dúvidas/configurações e/ou resolução de problemas de hardware ou software.

17.5. A resolução destes chamados, por parte da empresa CONTRATADA, deverá ocorrer em conformidade com os prazos dos níveis de serviço, descritos neste termo de referência, sem qualquer ônus adicional para o Sesc em Minas, seja de honorários, deslocamento/transporte, alimentação e estadia de qualquer técnico ou recurso, taxas, impostos ou outros custos necessários no caso de atendimento presencial, da empresa CONTRATADA.

17.6. O fechamento dos chamados somente poderá ser realizado mediante anuência do Sesc em Minas após realização de teste e confirmação da solução da falha reportada.

17.7. O Sesc em Minas considera como requisito para o fechamento dos chamados que o item reclamado, seja entregue livre de erros.

17.8. A partir de 5 chamados técnicos com atraso no mês a CONTRATADA receberá advertência formal do não cumprimento do acordo de nível de serviços (SLA).

17.9. Índice de nível de serviço

Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado	
Finalidade	Avaliar o desempenho da CONTRATADA quanto às solicitações resolvidas
Meta	85% das solicitações devem ser resolvidas dentro do prazo
Medição	Relatório consolidado de atendimentos
Acompanhamento	Envio do Relatório consolidado de atendimentos para o Sesc em Minas
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$X = \text{total de solicitações resolvidas no prazo} / \text{total de solicitações recebidas}$

Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado	
Faixas de ajuste de pagamento	X a partir de 84% (inclusive) = 7%
	X entre 83,9% e 75% (inclusive) = 9%
	X entre 74,9% e 70% (inclusive) = 11%
	X entre 69,9% e 65% (inclusive) = 13%
	X entre 64,9% e 60% (inclusive) = 15%
	X abaixo de 60% = 17%

- 17.10.** Relatório Consolidado de atendimentos
- 17.11.** A CONTRATADA deverá encaminhar, até o 5º dia útil de cada mês ou disponibilizar em plataforma web, o Relatório de Acompanhamento de Nível de Serviço, contendo informações de TODOS os chamados abertos pela CONTRATANTE em sua central de atendimento
- 17.12.** O relatório consolidado de atendimentos será o artefato que a CONTRATADA deverá entregar mensalmente durante a vigência do contrato. Este relatório deve conter as informações consolidadas de cada atendimento onde seja possível visualizar o tempo que durou cada interação do chamado.
- 17.13.** Serão consideradas para o tempo do atendimento todas aquelas interações onde o responsável for a CONTRATADA.
- 17.14.** Não serão considerados os tempos das interações onde os responsáveis forem o Sesc em Minas ou o Fabricante da Solução, quando este não for a CONTRATADA.
- 17.15.** Para os casos em que os responsáveis forem os fabricantes, a CONTRATADA deverá realizar e acompanhar o pedido de solução da falha identificada. A CONTRATADA ainda deverá prover uma solução de contorno para a CONTRATANTE.
- 17.16.** A CONTRATADA deve registrar todas as interações de um chamado para que fiquem evidenciados os tempos das interações.
- 17.17.** Principais informações que devem constar no relatório:
- 17.18.** Nome do solicitante;
- 17.19.** Lista de chamados solicitados no mês com data e hora da abertura;
- 17.20.** Lista de interações do chamado;
- 17.21.** Data/hora de início da interação;
- 17.22.** Data/hora do fim da interação;
- 17.23.** Responsável pela interação;
- 17.24.** Status do chamado;
- 17.25.** O período considerado neste relatório é o primeiro dia do mês ao último dia do mês, incluindo os chamados que foram abertos nos meses anteriores cujo seu status ainda estejam “Em aberto”. O período do relatório poderá ser ajustado entre as partes no curso da vigência do contrato
- 17.26.** A CONTRATADA poderá emitir a nota fiscal somente após receber do Sesc em Minas o fator de ajuste do pagamento, para que o valor fique condizente com o ajuste calculado.

18. Qualificação Econômico-Financeira

- 18.1.** Apresentação de certidão negativa de feitos de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;
- 18.2.** O fornecedor deverá comprovar possuir patrimônio líquido de no mínimo 10% (dez por cento) do valor total máximo estimado da contratação ou de índices contábeis de liquidez geral, solvência geral e liquidez corrente maiores que 1 (um).

19. Subcontratação

- 19.1.** Não será permitida à Contratada a subcontratação dos serviços previstos neste objeto.

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

A Proposta de preço deverá ser apresentada em Reais (R\$), conforme planilha abaixo:

Item	Descrição	Qtde	Tipo	Valor unitário *	Valor Total*
1	Prestação de serviço continuada para suporte, manutenção da solução	36	Serviço	R\$ 10.050,00	R\$ 361.800,00
2	Licenças de Software	4500	Serviço	R\$ 527,94	R\$ 2.375.730,00
3	Instalação e configuração da solução	1	Serviço	R\$ 47.760,00	R\$ 47.760,00
4	Treinamento	5	Serviço	R\$ 11.933,33	R\$ 59.666,65
5	Banco de horas sob demanda e consultoria	600	Serviço	R\$ 465,00	R\$ 279.000,00
Valor total:					R\$ 3.123.956,65

Declaramos que estamos de acordo com os seguintes itens:

1. No preço definido como Valor Global estão inclusos todos os impostos, seguros, taxas, frete, transporte e quaisquer outras despesas relacionadas ao objeto da presente licitação.
2. Esta proposta tem validade de, no mínimo, **90 (noventa) dias corridos**, a contar da data da Sessão Pública do Pregão.
3. O abaixo assinado declara estar ciente de que não lhe caberá direito de exigir nenhuma multa ou indenização financeira, caso o Sesc em Minas decida não o contratar.

..... de de 2026
(Local e data)

(Assinatura/Nome do representante legal da empresa)

• Este documento deverá estar devidamente assinado com o carimbo de CNPJ da empresa.

Este documento deverá ser preenchido preferencialmente em papel timbrado da empresa licitante e estar devidamente assinado por seu representante legal. Quando não for em papel timbrado, deverá constar o carimbo com CNPJ dessa empresa.

ANEXO III – 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 2025.

CONTRATADA

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC
CONTRATANTE

ANEXO IV – 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: ____/____/____

_____, ____ de _____ de _____.
Local e data

Assinatura + carimbo do(a) gestor(a)