ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA - RETIFICADO
CONTRATAÇÃO DE LINK DE INTERNET IP, FULL-DUPLEX E DDOS

DADOS DO SOLICITANTE:
Nome: Saúle Tassara Bortolani
Lotado: Gerência de Tecnologia
Departamento: Diretoria de Educação, Inovação e Tecnologia

DADOS DA ENTIDADE COMPRADORA:
Entidade: Serviço Social do Comércio - Sesc
Unidade: Todas as unidades ativas

Entidade: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac
Unidade: Todas as unidades ativas

Critério de julgamento: Menor Preço por Lote.
Formato: Pregão Eletrônico.

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO
1.1. Contratação de Link de Internet IP, Full-Duplex e DDoS para as unidades do Sesc Goiás e do Senac Goiás.

2. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

LOTE 01 - ENLACE DE LINK PRINCIPAL				
ITENS SESC				
LINK FULL DUPLEX				
LOCAL DE EXECUÇÃO	**ITEM**	**DESCRIÇÃO**	**QTD**	**UND**
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL ST. AEROPORTO - SESC	1	ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX - 10 GBPS	36	MÊS
	2	SERVIÇO DE PROTEÇÃO ANTI-DDOS	36	MÊS
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL AV.136 - SESC	3	ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX - 2 GBPS	36	MÊS
SESC CIDADANIA	4	ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX- 6 GBPS	36	MÊS
SESC CALDAS NOVAS	5	ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX - 10 GBPS	36	MÊS
SESC FAIÇALVILLE	6	ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX - 2 GBPS	36	MÊS
SESC CENTRO	7	ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX - 2 GBPS	36	MÊS
LINK IP DEDICADO				
LOCAL DE EXECUÇÃO	**ITEM**	**DESCRIÇÃO**	**QTD**	**UND**
SESC PIRENÓPOLIS	8	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SESC VILA BOA	9	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SESC THERMAS JATAÍ	10	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SESC MED	11	Link IP 500 Mbps	36	MÊS
UNIDADE DE LOGISTICA E ARMAZENAMENTO SESC	12	Link IP 500 Mbps	36	MÊS
NÚCLEO TÉCNICO DE MANUTENÇÃO SESC	13	Link IP 500 Mbps	36	MÊS
SESC UNIVERSITÁRIO	14	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SESC ANÁPOLIS	15	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SESC JATAÍ	16	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SESC CAMPINAS	17	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SESC ITUMBIARA	18	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SESC MESA BRASIL - GOIÂNIA	19	Link IP 500 Mbps	36	MÊS
SESC MESA BRASIL LUZIÂNIA	20	Link IP 500 Mbps	36	MÊS
THEATRO SEBASTIÃO POMPEU DE PINA - PIRENÓPOLIS	21	Link IP 500 Mbps	36	MÊS
TEATRO CINE SÃO JOAQUIM - CIDADE DE GOIÁS	22	Link IP 500 Mbps	36	MÊS
ITENS SENAC				
LINK FULL DUPLEX				
LOCAL DE EXECUÇÃO	**ITEM**	**DESCRIÇÃO**	**QTD**	**UND**
SENAC INFINITE	23	ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX - 10 GBPS	36	MÊS

SENAC CORA CORALINA	24	ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX - 10 GBPS	36	MÊS
LINK IP DEDICADO				
LOCAL DE EXECUÇÃO	**ITEM**	**DESCRIÇÃO**	**QTD**	**UND**
SENAC APARECIDA DE GOIÂNIA	25	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
CORA RESTAURANTE ESCOLA - TJGO	26	Link IP 500 Mbps	36	MÊS
CORA RESTAURANTE ESCOLA - ALEGO	27	Link IP 500 Mbps	36	MÊS
SENAC ANÁPOLIS	28	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SENAC RIO VERDE	29	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SENAC CALDAS NOVAS	30	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SENAC ITUMBIARA	31	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SENAC JATAÍ	32	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SENAC CATALÃO	33	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SENAC CERES	34	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SENAC MINEIROS	35	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SENAC LUZIÂNIA	36	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SENAC QUIRINÓPOLIS	37	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
LOTE 02 - ENLACE DE LINK REDUNDANTE				
ITENS SESC				
LINK FULL DUPLEX				
LOCAL DE EXECUÇÃO	**ITEM**	**DESCRIÇÃO**	**QTD**	**UND**
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL AV.136 - SESC	38	ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX - 2 GBPS	36	MÊS
SESC CIDADANIA	39	ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX- 6 GBPS	36	MÊS
SESC CALDAS NOVAS	40	ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX - 10 GBPS	36	MÊS
SESC FAIÇALVILLE	41	ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX - 2 GBPS	36	MÊS
SESC CENTRO	42	ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX - 2 GBPS	36	MÊS
LINK IP DEDICADO				
LOCAL DE EXECUÇÃO	**ITEM**	**DESCRIÇÃO**	**QTD**	**UND**
SESC PIRENÓPOLIS	43	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SESC VILA BOA	44	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SESC THERMAS JATAÍ	45	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SESC MED	46	Link IP 500 Mbps	36	MÊS
SESC UNIVERSITÁRIO	47	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SESC ANÁPOLIS	48	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SESC JATAÍ	49	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SESC CAMPINAS	50	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SESC ITUMBIARA	51	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SESC MESA BRASIL - GOIÂNIA	52	Link IP 500 Mbps	36	MÊS
SESC MESA BRASIL LUZIÂNIA	53	Link IP 500 Mbps	36	MÊS
THEATRO SEBASTIÃO POMPEU DE PINA - PIRENÓPOLIS	54	Link IP 500 Mbps	36	MÊS
TEATRO CINE SÃO JOAQUIM - CIDADE DE GOIÁS	55	Link IP 500 Mbps	36	MÊS
ITENS SENAC				
LINK FULL DUPLEX				
LOCAL DE EXECUÇÃO	**ITEM**	**DESCRIÇÃO**	**QTD**	**UND**
SENAC ELIAS BUFAIÇAL	56	ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX - 10 GBPS	36	MÊS
	57	SERVIÇO DE PROTEÇÃO ANTI-DDOS	36	MÊS
SENAC INFINITE	58	ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX - 10 GBPS	36	MÊS
SENAC CORA CORALINA	59	ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX - 10 GBPS	36	MÊS
LINK IP DEDICADO				
LOCAL DE EXECUÇÃO	**ITEM**	**DESCRIÇÃO**	**QTD**	**UND**
SENAC APARECIDA DE GOIÂNIA	60	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
CORA RESTAURANTE ESCOLA - TJGO	61	Link IP 500 Mbps	36	MÊS
CORA RESTAURANTE ESCOLA - ALEGO	62	Link IP 500 Mbps	36	MÊS
UNIDADE DE LOGISTICA E ARMAZENAMENTO SENAC	63	Link IP 500 Mbps	36	MÊS
SENAC ANÁPOLIS	64	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SENAC RIO VERDE	65	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SENAC CALDAS NOVAS	66	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SENAC ITUMBIARA	67	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SENAC JATAÍ	68	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SENAC CATALÃO	69	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SENAC CERES	70	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SENAC MINEIROS	71	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS
SENAC LUZIÂNIA	72	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS

SENAC QUIRINÓPOLIS	73	LINK IP 1 GBPS	36	MÊS

3. DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO PRETENDIDA

3.1. ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX – ITENS 1, 3, 4, 5, 6, 7, 23, 24, 38, 39, 40, 41, 42, 56, 58 e 59.

3.1.1.O serviço de comunicação deverá ser de Dados Dedicado para conexão da rede da Contratante à Internet através de circuitos de comunicação de dados full-duplex, com velocidades idênticas tanto para transmissão quanto para recepção, de uso ilimitado.

3.1.2.A velocidade dos circuitos deverá ser de no mínimo a velocidade definida no quadro do tópico 2 para cada unidade.

3.1.3. Fornecimento de, no mínimo, 16 (dezesseis) endereços IP válidos na Internet para utilização por parte da instituição, para os itens 1 e 56.

3.1.4. Fornecimento de, no mínimo, 3 (três) endereços IP válidos na Internet para utilização por parte da instituição, para os itens 3, 4, 5, 6, 7, 23, 24, 38, 39, 40, 41, 42, 58 e 59.

3.1.5.O serviço deverá permitir à Contratante a utilização de protocolo de endereçamento de rede Internet Protocol (IP), definido na RFC 791, para conexão à Internet. A rede TCP/IP deverá ser pura entre quaisquer pontos da rede. Através dos canais da Rede IP deverá fluir apenas tráfego de aplicações TCP/IP. O serviço deverá permitir à Contratante a utilização de qualquer aplicação que se utilize do protocolo de rede IP, sem qualquer restrição.

3.1.6.A ligação dos circuitos aos equipamentos da Contratante deverá ser feita por meio de interfaces 10 Gigabit Ethernet em fibra ótica multimodo com conector SR (MM+LC).

3.1.7.A CONTRATADA deverá possuir backbone próprio com canais dedicados, exclusivos e redundantes interligados diretamente a pelo menos 2 (dois) outros AS nacionais, um AS nos Estados Unidos da América e um AS na Europa, sendo que cada um deve ter no mínimo 20 Gbps (vinte gigabits por segundo) de banda.

a) A CONTRATADA deverá informar quais são os AS´s, comprovado por meio de relatórios de peering de sites como http://as-rank.caida.org/, http://bgp.he.net/ ou outros que forneçam informações sobre BGP peering, que mostrem que seu Backbone de Internet possui os canais diretos aos AS nacionais e internacionais e as rotas alternativas.

3.1.8. Os serviços de comunicação deverão ser contínuos e disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Deverá haver atendimento de suporte técnico e monitoração no mesmo período, no entanto a CONTRATADA também deverá fornecer acesso direto ao seu pessoal de suporte técnico, sem a necessidade de abertura de chamado por intermédio de HELP DESK, para resolução de problemas de roteamento BGP, desempenho do enlace, problemas relacionados com a segurança e integridade dos ativos de rede da Contratante, incidentes de DDoS, implementação de QoS e traffic shaping.

3.1.9. A CONTRATADA deverá possuir, no mínimo, 1 (um) POP (Points of Presence) próprio no Brasil, com velocidade mínima de saída para seu backbone de 20 Gbps (vinte gigabits por segundo);

a) Somente serão aceitos como POPs válidos, para fins de avaliação de propostas, aqueles que possuam redundância nos links de comunicação de dados com o "backbone" da Prestadora de Serviço.

3.1.10. A CONTRATADA deverá, em conjunto com a equipe técnica da CONTRATANTE, se solicitado, configurar e permitir tráfego IPV6, incluindo todos os serviços associados a esse tráfego, roteamento full BGP, serviço deDNS e DNSSEC, proteção proativa Anti-DDoS, além dos demais serviços previstos em IPV4

3.1.11. A CONTRATADA deverá garantir banda simétrica de 100% da banda contratada para download e upload.

3.1.12. A CONTRATADA deverá prover um serviço de monitoramento de rede (SMR) com as seguintes características:

a) Permita a Contratante averiguar se os Níveis de Serviço efetivamente praticados correspondem ao contratado conforme os indicadores do tópico 3.1.23.

b) Permita o acesso simultâneo de, ao menos, 2 (dois) usuários da Contratante às suas funcionalidades.

c) Os dados e informações armazenados, conjuntamente com o modelo de dados, poderão ser solicitados pela Contratante à CONTRATADA a qualquer tempo, devendo ser disponibilizados no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, em meio a ser definido pela Contratante.

d) visualização das informações de gerenciamento providas pelo SMR deverá ser feita por meio de um portal de gerência via interface web.

e) O SMR deverá fornecer visualização de informações online (em tempo real e de forma gráfica) da rede e deverá apresentar no mínimo os indicadores descritos no tópico 3.1.23.

f) O SMR deverá manter o histórico dos indicadores monitorados durante toda a vigência do contrato.

g) O SMR deverá estar disponível para acesso da CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis após a emissão do termo de aceite definitivo do objeto.

3.1.13. Para aferição da velocidade do circuito, a Contratante poderá realizar testes de injeção de tráfego no enlace, destinado a pontos remotos no backbone da CONTRATADA.

3.1.14. A CONTRATADA deverá dar todo o apoio necessário à consecução da atividade de aferição da velocidade do circuito.

3.1.15. O teste procurará saturar o circuito para atingimento da velocidade definida neste documento em nível 3 (IP).

3.1.16. Além da aferição da velocidade do circuito e do backbone da CONTRATADA, os testes visarão a aferição da capacidade de processamento do roteador fornecido.

3.1.17. O roteador fornecido deverá ser dimensionado para que tenha capacidade de encaminhamento de pacotes IP, em pacotes por segundo, compatíveis com as velocidades do circuito contratado, limitado o uso de memória a 70% (setenta por cento) e o de CPU a 75% (setenta e cinco por cento) do total disponível no equipamento.

a) O roteador deverá ser no modelo para fixação em rack, com tamanho mínimo de 1U. A fibra deverá ser instalada diretamente no roteador, não sendo permitido a utilização de adaptadores. O roteador deverá possuir no mínimo: Mínimo de 2 (duas) interfaces LAN do tipo 10GBase-SR (entrega para a rede da contratante) e no mínimo 1 (uma) Porta(s) SFP+ 10GbE para entrega do circuito em fibra/Ethernet óptica;

b) Caso seja identificado, durante a execução do contrato, ou seja, não necessariamente somente durante a atividade de aferição da velocidade do circuito, que o roteador se manteve com o uso máximo de CPU ou de memória acima dos limites definidos, por período superior a 5 (cinco) minutos e em pelo menos 3 (três) ocasiões distintas no período de um mês, a CONTRATANTE poderá solicitar, sem ônus, a sua substituição do equipamento roteador.

c) A CONTRATADA terá até 5 (cinco) dias úteis, a contar do acionamento da CONTRATADA via chamado, para realizar a substituição do equipamento roteador por um modelo que atenda ao requisito definido.

d) A CONTRATADA deverá disponibilizar credencial de acesso, com permissão de leitura, ao equipamento roteador.

3.1.18. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso de leitura via SNMP, versão 2c ou superior, para que a CONTRATANTE possa apurar, por meio de ferramenta de monitoramento própria, os indicadores de níveis de serviço definidos no tópico 3.1.23.

3.1.19. A CONTRATADA deverá configurar o seu equipamento roteador para o envio de mensagens Syslog etraps SNMP para um ou mais endereços IP a serem definidos pela CONTRATANTE.

3.1.20. A CONTRATADA deverá atender aos requisitos dos tópicos 3.1.17 e 3.1.18 em até 5 (cinco) dias úteis, a contar da abertura de chamado técnico pela CONTRATANTE solicitando as configurações e informações dispostas nos tópicos mencionados.

3.1.21. A CONTRATADA deverá informar imediatamente ao fiscal do contrato, por intermédio de telefone, qualquer anormalidade, interrupção ou interferência de ordem técnica que seja detectada no enlace, mesmo que o problema possa estar relacionado com eventos ocorridos na Contratante, como por exemplo falhas de energia nos equipamentos instalados na Contratante.

3.1.22. Para as interrupções programadas ou a divulgação de informações de interesse geral que venham a afetar a qualidade ou desempenho do serviço prestado, deverá a CONTRATADA efetuar a sua comunicação formal à CONTRATANTE no prazo mínimo de 15 (quinze) dias corridos anteriores à data do evento. Fica facultado à Contratada recusar ou alterar o cronograma de realização dos serviços de manutenção preventiva para o período que lhe for mais conveniente.

3.1.23. Nível de Serviço:

3.1.23.1. Disponibilidade do Enlace:

a) Descrição: Percentual de tempo durante o período de aferição, em que um enlace permanece em condições normais de funcionamento.

b) Periodicidade: Mensal.

c) Tolerância: 99,5 % (3,6 horas de indisponibilidade mensal).

d) No caso de inoperância reincidente num período inferior a 3 (três) horas, contando a partir do restabelecimento do enlace da última inoperância, considera-se como tempo de indisponibilidade do enlace o início da primeira até o final da última inoperância, quando o enlace estiver totalmente operacional durante um período consecutivo maior que 3 (três) horas.

e) Os tempos de inoperância serão os tempos em que os enlaces apresentem problemas caracterizados pela abertura de chamados técnicos indicando a inoperância, em função de qualquer violação dos limites de tolerância dos seguintes indicadores: latência, perda de pacotes, jitter. Não serão considerados como tempo de inoperância os tempos de manutenção programada solicitados pela contratante, desde que respeitado o disposto no tópico 3.1.23.2.

3.1.23.2. Paradas para Manutenção Programada:

a) Descrição: O número de vezes em que o enlace se torna indisponível por solicitação da CONTRATADA para manutenção e que não será computado como indisponibilidade. Só é considerado parada para manutenção as paradas comunicadas com pelo menos 7 (sete) dias de antecedência e aceitas pela Contratante.

b) Periodicidade: Mensal.

c) Tolerância: 1 parada de, no máximo, 4 horas.

3.1.23.3. Taxa de Perda de Pacotes:

a) Descrição: a Taxa de Perda de Pacotes (TPP) é definida como a relação entre a quantidade de pacotes que alcançaram o destino (medido na interface WAN do terminal de destino) e o total de pacotes transmitidos (medido na interface de entrada na rede da Contratante).

b) Periodicidade de aferição: 5 minutos.

c) Aferição: 1 (uma) hora.

d) Tolerância (Limite): menor ou igual a 2% (dois por cento).

3.1.23.4. Taxa de Latência:

a) Descrição: a latência é definida como o tempo gasto entre a transmissão do primeiro bit e a recepção do último bit de um pacote, em apenas um sentido da transmissão.

b) Aferição: a contratada deverá disponibilizar os recursos para a medição da latência do enlace, podendo-se valer de funcionalidades como IP SLA ou equivalentes presente no CPE que será fornecido, devendo adequar sua rede, caso necessário, para viabilizar a medição desse indicador. A latência deverá ser medida contra um dispositivo no interior do backbone da CONTRATADA o mais próximo possível da borda de saída do seu backbone em direção à Internet.

c) Periodicidade de aferição: diária.

d) Tolerância (Limite): 60 ms (sessenta milissegundos).

3.1.23.5. Jitter:

a) Descrição: é a variação da latência.

b) Aferição: a contratada deverá disponibilizar os recursos para a medição do jitter do enlace, podendo-se valer de funcionalidades como IP SLA ou equivalentes presente no CPE que será fornecido, devendo adequar sua rede, caso necessário, para viabilizar a medição desse indicador. O jitter deverá ser medido contra um dispositivo no interior do backbone da CONTRATADA o mais próximo possível da borda de saída do seu backbone em direção à Internet.

c) Periodicidade de aferição: 5 minutos.

d) Tolerância (Limite): 30 ms (trinta milissegundos).

3.1.23.6. Recursos do equipamento roteador:

a) Descrição: percentual de uso de CPU e memória do roteador.

b) Aferição: leitura do contador de consumo de CPU e memória do roteador.

c) Periodicidade de aferição: 5 minutos.

d) Tolerância (Limite): até 70% de consumo de memória por até 5 minutos e até 75% de consumo de CPU por até 5 minutos.

3.1.23.7. Disponibilidade de Monitoramento:

a) Descrição: Prazo limite para restauração da solução de monitoramento.

b) Aferição: Tempo decorrido desde a abertura do chamado técnico do pedido de restabelecimento até a comprovação do efetivo restabelecimento do acesso ao monitoramento e comparação do resultado com o tempo limite especificado.

c) Tolerância: 8 (oito) horas.

3.1.23.8. Velocidade do Enlace:

a) Descrição: Velocidade efetiva dos enlaces definida no tópico 2.

b) Aferição: testes de injeção de tráfego no enlace, destinado a pontos remotos no backbone da CONTRATADA.

c) Periodicidade de aferição: Sempre que demandado pela contratante, podendo ocorrer até 4 vezes por mês. A contratante determinará a duração do teste de injeção de tráfego a cada ocorrência.

d) Tolerância: O enlace deverá operar integralmente com a velocidade contratada.

3.2. SERVIÇO DE PROTEÇÃO ANTI-DDOS – ITENS 2 e 57.

3.2.1. Os enlaces deverão possuir proteção contra-ataques distribuídos de negação de serviço (DDoS na sigla em inglês) que atendam aos seguintes requisitos:

3.2.1.1. Proteção contra-ataques de Volumes Massivos.

3.2.1.2. Proteção contra-ataques do tipo Exaustão de Recursos.

3.2.1.3. Não será aceito o modo de mitigação "Always On".

3.2.1.4. A solução deve possuir a capacidade de criar e analisar a reputação de endereços IP, possuindo base de informações própria, gerada durante a filtragem de ataques, e interligada com os principais centros mundiais de avaliação de reputação de endereços IP.

3.2.1.5. A contratada deve mitigar ataques por 3 (três) horas, caso o ataque ultrapasse o SLA de mitigação contratado.

3.2.1.6. Caso o volume de tráfego do ataque ultrapasse as capacidades de mitigação especificadas ou sature as conexões do AS, devem ser tomadas contramedidas tais como aquelas que permitam o bloqueio seletivo por blocos de IP de origem no AS pelo qual o ataque esteja ocorrendo, utilizando técnicas como Remote Triggered Black Hole.

3.2.1.7. As soluções de detecção e mitigação devem possuir serviço de atualização de assinaturas de ataques.

3.2.1.8. A CONTRATADA deve disponibilizar um Centro Operacional de Segurança (ou SOC - Security Operations Center), com equipe especializada em monitoramento, detecção e mitigação de ataques, com opção de atendimento através de telefone 0800, correio eletrônico, em idioma português brasileiro, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, no período de vigência contratual.

3.2.1.9. As funcionalidades de monitoramento, detecção e mitigação de ataques devem ser mantidas em operação ininterrupta durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, no período de vigência contratual.

3.2.1.10. Em nenhum caso será aceito bloqueio de ataques de DoS e DDoS por ACLs em roteadores de bordas da contratada.

3.2.1.11. A contratada deve realizar a detecção de ataques em até 15 (quinze) minutos.

3.2.1.12. A mitigação dos ataques deverá ser feita desviando-se o tráfego do enlace contratado, realizando-se a "limpeza" do tráfego suspeito e devolvendo-se o tráfego considerado "limpo" ao enlace da Contratante. Não será permitido o desvio desse tráfego para fora do território brasileiro.

3.2.1.13. As ocorrências de tais ataques devem ser reportadas mensalmente à contratante, indicando a data e hora do início do ataque, data e hora do início de atuação para eliminação ou mitigação do mesmo e data e hora do término do ataque (todos os horários seguem o horário de Brasília), se possível, o IP (ou IPs) dos geradores do ataque também devem constar do mesmo relatório.

3.2.1.14. Sendo o serviço de "limpeza" de tráfego um recurso compartilhado entre os diversos clientes da solução Anti-DDoS da operadora, exige-se que ela disponha de uma capacidade mínima de tratamento de 10Gbps full-duplex.

3.2.2.A CONTRATADA deverá disponibilizar, através de interface web segura (https), um serviço de monitoramento para acompanhamento do tráfego, visualização de alertas, dos ataques em curso, do processo de mitigação e emissão de diversos tipos de relatórios.

3.2.3.Nível de Serviço:

3.2.3.1. Tempestividade do Serviço Anti-DDoS:

a) Descrição: Tempo em que o Serviço Anti-DDoS demora para entrar em ação. O serviço deve ser iniciado em até 15 (quinze) minutos após o início do ataque.

b) Aferição: Tempo decorrido desde o início do ataque com o tempo limite especificado.

c) Tolerância: 15 minutos.

3.2.3.2. Tempo de Mitigação do Serviço Anti-DDoS:

a) Descrição: Tempo em que o Serviço Anti-DDoS sustenta a mitigação. O serviço deve ser capaz de mitigar os ataques por até 3 (três) horas.

b) Aferição: Tempo decorrido desde o início do ataque com o tempo mínimo especificado.

c) Tolerância: 3 horas.

3.3. CARACTERISTICAS COMUNS DO LINK IP – ITENS 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73:

3.3.1. Os Links deverão, tecnologicamente, estar baseados em equipamentos que utilizem padrões vigentes no mercado e marcas líderes na sua área, propiciando a segurança dos dados;

3.3.2.A taxa de transmissão deverá sempre estar disponível na totalidade do fluxo contratado e não deve incluir a taxa de overhead de protocolos até a camada 2 do modelo OSI;

3.3.3. As interligações devem ser em conexão permanente, dedicadas e exclusivas, desde as dependências da CONTRATANTE até a conexão à infraestrutura de comunicação da CONTRATADA, obedecendo às recomendações elaboradas pela EIA/TIA (Electronic Industries Alliance / Telecomunications Industry Association), pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e demais normas, quando couber;

3.3.4.A CONTRATADA deverá disponibilizar, dimensionar, instalar, configurar, monitorar, operar, gerenciar e manter os equipamentos, materiais e recursos que forem necessários (roteadores, switches modems, bastidores, meios de transmissão, cabeamento, conectores, softwares, dentre outros) para o provimento do serviço, assumindo todos os custos dessa instalação;

3.3.5. Serão fornecidos por parte da CONTRATADA todos os roteadores, switches e Transceivers SFP com as mínimas especificações necessárias para o pleno funcionamento do link na velocidade contratada;

3.3.6. Os equipamentos serão de propriedade da CONTRATADA, que deverá ser responsável pelo suporte técnico deles, cumprindo com os tempos de atendimento estabelecidos neste documento;

3.3.7.A CONTRATADA se responsabilizará por eventuais adaptações nas instalações físicas nas dependências da CONTRATANTE, assim como a infraestrutura externa, para a implantação dos serviços contratados;

3.3.8. Deverá ser utilizada infraestrutura de fibra-óptica, como meio de acesso, vedada a substituição por qualquer outra tecnologia;

3.3.9.A CONTRATADA não poderá bloquear, limitar ou filtrar de forma alguma o tráfego de entrada ou de saída do enlace instalado nos endereços da CONTRATANTE;

3.3.10. As fibras ópticas que forem utilizadas nas dependências da CONTRATANTE deverão ser apropriadas para uso interno, ou seja, não geleada e não susceptível a propagação de fogo.

3.4. LINK IP 1GBPS - ITENS 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 18, 25, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 43, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 60, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72 e 73:

3.4.1.O Link deverá ter acesso de IP dedicado à internet, com disponibilidade plena da taxa de transmissão/recepção, em fibra óptica;

3.4.2. Deverá possuir velocidade total de 1Gbps (1000 Mbps);

3.4.3. Deverá ser disponibilizado no mínimo 1 (um) endereço de IP válido;

3.4.4. Deverá utilizar protocolo TCP/IP;

3.4.5. Deverá ter garantia de conexão 24 horas por dia e 7 dias por semana;

3.4.6.A CONTRATADA deverá garantir banda simétrica de 100% da banda contratada para download e upload.

3.4.7.A CONTRATADA deverá prover um serviço de monitoramento de rede (SMR) com as seguintes características:

a) Permita a Contratante averiguar se os Níveis de Serviço efetivamente praticados correspondem ao contratado conforme os indicadores do tópico 3.4.18.

b) Permita o acesso simultâneo de, ao menos, 2 (dois) usuários da Contratante às suas funcionalidades.

c) Os dados e informações armazenados, conjuntamente com o modelo de dados, poderão ser solicitados pela Contratante à CONTRATADA a qualquer tempo, devendo ser disponibilizados no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, em meio a ser definido pela Contratante.

d) visualização das informações de gerenciamento providas pelo SMR deverá ser feita por meio de um portal de gerência via interface web.

e) O SMR deverá fornecer visualização de informações online (em tempo real e de forma gráfica) da rede e deverá apresentar no mínimo os indicadores descritos no tópico 3.4.18.

f) O SMR deverá manter o histórico dos indicadores monitorados durante toda a vigência do contrato.

g) O SMR deverá estar disponível para acesso da CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis após a emissão do termo de aceite definitivo do objeto.

3.4.8. Para aferição da velocidade do circuito, a Contratante poderá realizar testes de injeção de tráfego no enlace, destinado a pontos remotos no backbone da CONTRATADA.

3.4.9.A CONTRATADA deverá dar todo o apoio necessário à consecução da atividade de aferição da velocidade do circuito.

3.4.10. O teste procurará saturar o circuito para atingimento da velocidade definida neste documento em nível 3 (IP).

3.4.11. Além da aferição da velocidade do circuito e do backbone da CONTRATADA, os testes visarão a aferição da capacidade de processamento do roteador fornecido.

3.4.12. O roteador fornecido deverá ser dimensionado para que tenha capacidade de encaminhamento de pacotes IP, em pacotes por segundo, compatíveis com as velocidades do circuito contratado, limitado o uso de memória a 70% (setenta por cento) e o de CPU a 75% (setenta e cinco por cento) do total disponível no equipamento.

a) O roteador deverá ser no modelo para fixação em rack, com tamanho mínimo de 1U. A fibra deverá ser instalada diretamente no roteador, não sendo permitido a utilização de adaptadores. O roteador deverá possuir no mínimo: Mínimo de 2 (duas) interfaces Gigabit Ethernet 10/100/1000 para 2 (duas) interface LAN (entrega para a rede da contratante) e no mínimo 1 (uma) Porta SFP 1 GbE para entrega do circuito em fibra/Ethernet óptica;

b) Caso seja identificado, durante a execução do contrato, ou seja, não necessariamente somente durante a atividade de aferição da velocidade do circuito, que o roteador se manteve com o uso máximo de CPU ou de memória acima dos limites definidos, por período superior a 5 (cinco) minutos e em pelo menos 3 (três) ocasiões distintas no período de um mês, a CONTRATANTE poderá solicitar, sem ônus, a sua substituição do equipamento roteador.

c) A CONTRATADA terá até 5 (cinco) dias úteis, a contar do acionamento da CONTRATADA via chamado, para realizar a substituição do equipamento roteador por um modelo que atenda ao requisito definido.

d) A CONTRATADA deverá disponibilizar credencial de acesso, com permissão de leitura, ao equipamento roteador.

3.4.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso de leitura via SNMP, versão 2c ou superior, para que a CONTRATANTE possa apurar, por meio de ferramenta de monitoramento própria, os indicadores de níveis de serviço definidos no tópico 3.4.18.

3.4.14. A CONTRATADA deverá configurar o seu equipamento roteador para o envio de mensagens Syslog etraps SNMP para um ou mais endereços IP a serem definidos pela CONTRATANTE.

3.4.15. A CONTRATADA deverá atender aos requisitos dos tópicos 3.4.12 e 3.4.13 em até 5 (cinco) dias úteis, a contar da abertura de chamado técnico pela CONTRATANTE solicitando as configurações e informações dispostas nos tópicos mencionados.

3.4.16. A CONTRATADA deverá informar imediatamente ao fiscal do contrato, por intermédio de telefone, qualquer anormalidade, interrupção ou interferência de ordem técnica que seja detectada no enlace, mesmo que o problema possa estar relacionado com eventos ocorridos na Contratante, como por exemplo falhas de energia nos equipamentos instalados na Contratante.

3.4.17. Para as interrupções programadas ou a divulgação de informações de interesse geral que venham a afetar a qualidade ou desempenho do serviço prestado, deverá a CONTRATADA efetuar a sua comunicação formal à CONTRATANTE no prazo mínimo de 15 (quinze) dias corridos anteriores à data do evento. Fica facultado à Contratada recusar ou alterar o cronograma de realização dos serviços de manutenção preventiva para o período que lhe for mais conveniente.

3.4.18. Nível de Serviço:

3.4.18.1. Disponibilidade do Enlace:

a) Descrição: Percentual de tempo durante o período de aferição, em que um enlace permanece em condições normais de funcionamento.

b) Periodicidade: Mensal.

c) Tolerância: 99,5 % (3,6 horas de indisponibilidade mensal).

d) No caso de inoperância reincidente num período inferior a 3 (três) horas, contando a partir do restabelecimento do enlace da última inoperância, considera-se como tempo de indisponibilidade do enlace o início da primeira até o final da última inoperância, quando o enlace estiver totalmente operacional durante um período consecutivo maior que 3 (três) horas.

e) Os tempos de inoperância serão os tempos em que os enlaces apresentem problemas caracterizados pela abertura de chamados técnicos indicando a inoperância, em função de qualquer violação dos limites de tolerância dos seguintes indicadores: latência, perda de pacotes, jitter. Não serão considerados como tempo de inoperância os tempos de manutenção programada solicitados pela contratante, desde que respeitado o disposto no tópico 3.4.18.2.

3.4.18.2. Paradas para Manutenção Programada:

a) Descrição: O número de vezes em que o enlace se torna indisponível por solicitação da CONTRATADA para manutenção e que não será computado como indisponibilidade. Só é considerado parada para manutenção as paradas comunicadas com pelo menos 7 (sete) dias de antecedência e aceitas pela Contratante.

b) Periodicidade: Mensal.

c) Tolerância: 1 parada de, no máximo, 4 horas.

3.4.18.3. Taxa de Perda de Pacotes:

a) Descrição: a Taxa de Perda de Pacotes (TPP) é definida como a relação entre a quantidade de pacotes que alcançaram o destino (medido na interface WAN do terminal de destino) e o total de pacotes transmitidos (medido na interface de entrada na rede da Contratante).

b) Periodicidade de aferição: 5 minutos.

c) Aferição: 1 (uma) hora.

d) Tolerância (Limite): menor ou igual a 2% (dois por cento).

3.4.18.4. Taxa de Latência:

a) Descrição: a latência é definida como o tempo gasto entre a transmissão do primeiro bit e a recepção do último bit de um pacote, em apenas um sentido da transmissão.

b) Aferição: a contratada deverá disponibilizar os recursos para a medição da latência do enlace, podendo-se valer de funcionalidades como IP SLA ou equivalentes presente no CPE que será fornecido, devendo adequar sua rede, caso necessário, para viabilizar a medição desse indicador. A latência deverá ser medida contra um dispositivo no interior do backbone da CONTRATADA o mais próximo possível da borda de saída do seu backbone em direção à Internet.

c) Periodicidade de aferição: diária.

d) Tolerância (Limite): 60 ms (sessenta milissegundos).

3.4.18.5. Jitter:

a) Descrição: é a variação da latência.

b) Aferição: a contratada deverá disponibilizar os recursos para a medição do jitter do enlace, podendo-se valer de funcionalidades como IP SLA ou equivalentes presente no CPE que será fornecido, devendo adequar sua rede, caso necessário, para viabilizar a medição desse indicador. O jitter deverá ser medido contra um dispositivo no interior do backbone da CONTRATADA o mais próximo possível da borda de saída do seu backbone em direção à Internet.

c) Periodicidade de aferição: 5 minutos.

d) Tolerância (Limite): 30 ms (trinta milissegundos).

3.4.18.6. Recursos do equipamento roteador:

a) Descrição: percentual de uso de CPU e memória do roteador.

b) Aferição: leitura do contador de consumo de CPU e memória do roteador.

c) Periodicidade de aferição: 5 minutos.

d) Tolerância (Limite): até 70% de consumo de memória por até 5 minutos e até 75% de consumo de CPU por até 5 minutos.

3.4.18.7. Disponibilidade de Monitoramento:

a) Descrição: Prazo limite para restauração da solução de monitoramento.

b) Aferição: Tempo decorrido desde a abertura do chamado técnico do pedido de restabelecimento até a comprovação do efetivo restabelecimento do acesso ao monitoramento e comparação do resultado com o tempo limite especificado.

c) Tolerância: 8 (oito) horas.

3.4.18.8. Velocidade do Enlace:

a) Descrição: Velocidade efetiva dos enlaces definida no tópico 2.

b) Aferição: testes de injeção de tráfego no enlace, destinado a pontos remotos no backbone da CONTRATADA.

c) Periodicidade de aferição: Sempre que demandado pela contratante, podendo ocorrer até 4 vezes por mês. A contratante determinará a duração do teste de injeção de tráfego a cada ocorrência.

d) Tolerância: O enlace deverá operar integralmente com a velocidade contratada.

3.5. LINK IP 500 Mbps – ITENS 11, 12, 13, 19, 20, 21, 22, 26, 27, 46, 52, 53, 54, 55, 61, 62, 63:

3.5.1.O Link deverá ter acesso de IP dedicado à internet, com disponibilidade plena da taxa de transmissão/recepção, em fibra óptica;

3.5.2. Deverá possuir velocidade total de 500 Mbps;

3.5.3. Deverá ser disponibilizado no mínimo 1 (um) endereço de IP válido;

3.5.4. Deverá utilizar protocolo TCP/IP;

3.5.5. Deverá ter garantia de conexão 24 horas por dia e 7 dias por semana;

3.5.6.A CONTRATADA deverá garantir banda simétrica de 100% da banda contratada para download e upload.

3.5.7.A CONTRATADA deverá prover um serviço de monitoramento de rede (SMR) com as seguintes características:

a) Permita a Contratante averiguar se os Níveis de Serviço efetivamente praticados correspondem ao contratado conforme os indicadores do tópico 3.5.18.

b) Permita o acesso simultâneo de, ao menos, 2 (dois) usuários da Contratante às suas funcionalidades.

c) Os dados e informações armazenados, conjuntamente com o modelo de dados, poderão ser solicitados pela Contratante à CONTRATADA a qualquer tempo, devendo ser disponibilizados no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, em meio a ser definido pela Contratante.

d) visualização das informações de gerenciamento providas pelo SMR deverá ser feita por meio de um portal de gerência via interface web.

e) O SMR deverá fornecer visualização de informações online (em tempo real e de forma gráfica) da rede e deverá apresentar no mínimo os indicadores descritos no tópico 3.5.18.

f) O SMR deverá manter o histórico dos indicadores monitorados durante toda a vigência do contrato.

g) O SMR deverá estar disponível para acesso da CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis após a emissão do termo de aceite definitivo do objeto.

3.5.8. Para aferição da velocidade do circuito, a Contratante poderá realizar testes de injeção de tráfego no enlace, destinado a pontos remotos no backbone da CONTRATADA.

3.5.9.A CONTRATADA deverá dar todo o apoio necessário à consecução da atividade de aferição da velocidade do circuito.

3.5.10. O teste procurará saturar o circuito para atingimento da velocidade definida neste documento em nível 3 (IP).

3.5.11. Além da aferição da velocidade do circuito e do backbone da CONTRATADA, os testes visarão a aferição da capacidade de processamento do roteador fornecido.

3.5.12. O roteador fornecido deverá ser dimensionado para que tenha capacidade de encaminhamento de pacotes IP, em pacotes por segundo, compatíveis com as velocidades do circuito contratado, limitado o uso de memória a 70% (setenta por cento) e o de CPU a 75% (setenta e cinco por cento) do total disponível no equipamento.

a) O roteador deverá ser no modelo para fixação em rack, com tamanho mínimo de 1U. A fibra deverá ser instalada diretamente no roteador, não sendo permitido a utilização de adaptadores. O roteador deverá possuir no mínimo: Mínimo de 2 (duas) interfaces Gigabit Ethernet 10/100/1000 para 2 (duas) interface LAN (entrega para a rede da contratante) e no mínimo 1 (uma) Porta SFP 1 GbE para entrega do circuito em fibra/Ethernet óptica;

b) Caso seja identificado, durante a execução do contrato, ou seja, não necessariamente somente durante a atividade de aferição da velocidade do circuito, que o roteador se manteve com o uso máximo de CPU ou de memória acima dos limites definidos, por período superior a 5 (cinco) minutos e em pelo menos 3 (três) ocasiões distintas no período de um mês, a CONTRATANTE poderá solicitar, sem ônus, a sua substituição do equipamento roteador.

c) A CONTRATADA terá até 5 (cinco) dias úteis, a contar do acionamento da CONTRATADA via chamado, para realizar a substituição do equipamento roteador por um modelo que atenda ao requisito definido.

d) A CONTRATADA deverá disponibilizar credencial de acesso, com permissão de leitura, ao equipamento roteador.

3.5.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso de leitura via SNMP, versão 2c ou superior, para que a CONTRATANTE possa apurar, por meio de ferramenta de monitoramento própria, os indicadores de níveis de serviço definidos no tópico 3.5.18.

3.5.14. A CONTRATADA deverá configurar o seu equipamento roteador para o envio de mensagens Syslog etraps SNMP para um ou mais endereços IP a serem definidos pela CONTRATANTE.

3.5.15. A CONTRATADA deverá atender aos requisitos dos tópicos 3.5.12 e 3.5.13 em até 5 (cinco) dias úteis, a contar da abertura de chamado técnico pela CONTRATANTE solicitando as configurações e informações dispostas nos tópicos mencionados.

3.5.16. A CONTRATADA deverá informar imediatamente ao fiscal do contrato, por intermédio de telefone, qualquer anormalidade, interrupção ou interferência de ordem técnica que seja detectada no enlace, mesmo que o problema possa estar relacionado com eventos ocorridos na Contratante, como por exemplo falhas de energia nos equipamentos instalados na Contratante.

3.5.17. Para as interrupções programadas ou a divulgação de informações de interesse geral que venham a afetar a qualidade ou desempenho do serviço prestado, deverá a CONTRATADA efetuar a sua comunicação formal à CONTRATANTE no prazo mínimo de 15 (quinze) dias corridos anteriores à data do evento. Fica facultado à Contratada recusar ou alterar o cronograma de realização dos serviços de manutenção preventiva para o período que lhe for mais conveniente.

3.5.18. Nível de Serviço:

3.5.18.1. Disponibilidade do Enlace:

a) Descrição: Percentual de tempo durante o período de aferição, em que um enlace permanece em condições normais de funcionamento.

b) Periodicidade: Mensal.

c) Tolerância: 99,5 % (3,6 horas de indisponibilidade mensal).

d) No caso de inoperância reincidente num período inferior a 3 (três) horas, contando a partir do restabelecimento do enlace da última inoperância, considera-se como tempo de indisponibilidade do enlace o início da primeira até o final da última inoperância, quando o enlace estiver totalmente operacional durante um período consecutivo maior que 3 (três) horas.

e) Os tempos de inoperância serão os tempos em que os enlaces apresentem problemas caracterizados pela abertura de chamados técnicos indicando a inoperância, em função de qualquer violação dos limites de tolerância dos seguintes indicadores: latência, perda de pacotes, jitter. Não serão considerados como tempo de inoperância os tempos de manutenção programada solicitados pela contratante, desde que respeitado o disposto no tópico 3.5.18.2.

3.5.18.2. Paradas para Manutenção Programada:

a) Descrição: O número de vezes em que o enlace se torna indisponível por solicitação da CONTRATADA para manutenção e que não será computado como indisponibilidade. Só é considerado parada para manutenção as paradas comunicadas com pelo menos 7 (sete) dias de antecedência e aceitas pela Contratante.

b) Periodicidade: Mensal.

c) Tolerância: 1 parada de, no máximo, 4 horas.

3.5.18.3. Taxa de Perda de Pacotes:

a) Descrição: a Taxa de Perda de Pacotes (TPP) é definida como a relação entre a quantidade de pacotes que alcançaram o destino (medido na interface WAN do terminal de destino) e o total de pacotes transmitidos (medido na interface de entrada na rede da Contratante).

b) Periodicidade de aferição: 5 minutos.

c) Aferição: 1 (uma) hora.

d) Tolerância (Limite): menor ou igual a 2% (dois por cento).

3.5.18.4. Taxa de Latência:

a) Descrição: a latência é definida como o tempo gasto entre a transmissão do primeiro bit e a recepção do último bit de um pacote, em apenas um sentido da transmissão.

b) Aferição: a contratada deverá disponibilizar os recursos para a medição da latência do enlace, podendo-se valer de funcionalidades como IP SLA ou equivalentes presente no CPE que será fornecido, devendo adequar sua rede, caso necessário, para viabilizar a medição desse indicador. A latência deverá ser medida contra um dispositivo no interior do backbone da CONTRATADA o mais próximo possível da borda de saída do seu backbone em direção à Internet.

c) Periodicidade de aferição: diária.

d) Tolerância (Limite): 60 ms (sessenta milissegundos).

3.5.18.5. Jitter:

a) Descrição: é a variação da latência.

b) Aferição: a contratada deverá disponibilizar os recursos para a medição do jitter do enlace, podendo-se valer de funcionalidades como IP SLA ou equivalentes presente no CPE que será fornecido, devendo adequar sua rede, caso necessário, para viabilizar a medição desse indicador. O jitter deverá ser medido contra um dispositivo no interior do backbone da CONTRATADA o mais próximo possível da borda de saída do seu backbone em direção à Internet.

c) Periodicidade de aferição: 5 minutos.

d) Tolerância (Limite): 30 ms (trinta milissegundos).

3.5.18.6. Recursos do equipamento roteador:

a) Descrição: percentual de uso de CPU e memória do roteador.

b) Aferição: leitura do contador de consumo de CPU e memória do roteador.

c) Periodicidade de aferição: 5 minutos.

d) Tolerância (Limite): até 70% de consumo de memória por até 5 minutos e até 75% de consumo de CPU por até 5 minutos.

3.5.18.7. Disponibilidade de Monitoramento:

a) Descrição: Prazo limite para restauração da solução de monitoramento.

b) Aferição: Tempo decorrido desde a abertura do chamado técnico do pedido de restabelecimento até a comprovação do efetivo restabelecimento do acesso ao monitoramento e comparação do resultado com o tempo limite especificado.

c) Tolerância: 8 (oito) horas.

3.5.18.8. Velocidade do Enlace:

a) Descrição: Velocidade efetiva dos enlaces definida no tópico 2.

b) Aferição: testes de injeção de tráfego no enlace, destinado a pontos remotos no backbone da CONTRATADA.

c) Periodicidade de aferição: Sempre que demandado pela contratante, podendo ocorrer até 4 vezes por mês. A contratante determinará a duração do teste de injeção de tráfego a cada ocorrência.

d) Tolerância: O enlace deverá operar integralmente com a velocidade contratada.

3.6. SUPORTE TÉCNICO PARA TODOS OS ITENS:

3.6.1.O suporte técnico deverá estar disponível durante toda a vigência do contrato;

3.6.2.A CONTRATADA deverá dispor de central de atendimento para abertura de chamados na modalidade 24 (vinte e quatro) horas x 7 (Sete) dias por semana. Os chamados poderão ser efetuados através de ligação local, ou telefone 0800, acesso portal web ou e-mail. Os chamados deverão ser registrados e ficar disponíveis para consulta pela CONTRATANTE;

3.6.3.A CONTRATADA deverá gerenciar os serviços através de softwares específicos de gerenciamento e conexão com o roteador de borda instalado;

3.6.4.O chamado técnico somente poderá ser encerrado após autorização por parte de um responsável técnico da CONTRATANTE e o término de atendimento se dará com a solução do problema;

3.6.5.A CONTRATADA deverá disponibilizar, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, circuito dedicado, composto de um canal direto com a Internet de uso ilimitado, com conexões diretas do Brasil aos Backbones da Internet internacionais, em conformidade com os tempos de acesso definidos no "Acordo de Nível de Serviço";

3.6.6.A CONTRATADA deverá disponibilizar, 24 horas por dia, um técnico para abertura de chamados e para solucionar problemas no link de internet;

3.6.7.A CONTRATADA deverá indicar preposto para representá-lo durante a vigência contratual, objetivando prestar esclarecimentos e informações pertinentes ao contrato, receber e resolver reclamações, efetuar acordos a respeito do serviço, dentre outras atribuições, apresentando nome, endereço de e-mail, telefone fixo e celular, inclusive para os casos de urgência;

3.6.8. Uma equipe especializada da CONTRATADA deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para realizar o suporte técnico, incluindo a manutenção do circuito de acesso à Internet e suporte on-site;

3.6.9.A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe especializada para resolução de problemas e solicitações de serviços especializados, com atendimento em no máximo 2 (duas) horas, devendo o problema ou defeito ser solucionado em até 06 (seis) horas;

3.6.10. O serviço de suporte on-site consiste no envio de um técnico especializado ao local onde o circuito de acesso ou última milha da CONTRATANTE, é entregue em caso de problemas no funcionamento dos links;

3.6.11. A contratada deverá realizar as atividades de suporte à conectividade, isto é, disponibilizar recursos especializados para resolver problemas específicos de conectividade entre o serviço de telecomunicação e o ambiente de rede local;

3.6.12. A contratada deverá atender às alterações das características e configurações, definidas pela CONTRATANTE;

3.6.13. A contratada deverá instalar, ativar, configurar, efetuar a manutenção e operação dos equipamentos de conectividade necessários à prestação do serviço;

3.6.14. Entende-se por operação: instalar, configurar e manter os recursos e os serviços de telecomunicações necessários visando o desempenho efetivo em função do ambiente operacional e das atividades desenvolvidas nestes para todos os projetos e serviços contratados;

3.6.15. Os registros deverão conter todas as informações relativas ao chamado aberto, como tempo de início e fim de atendimento, identificação do elemento (equipamento, enlace ou serviço) afetado, nome, telefone e e-mail do contato na CONTRATANTE que foi posicionado acerca do reparo e restabelecimento do serviço, registro histórico durante a execução dos procedimentos, descrição detalhada da resolução do chamado com um código associado e responsabilidades;

3.6.16. Os links deverão ser gerenciados proativamente pela CONTRATADA, o que consiste em:

3.6.16.1. Monitoramento contínuo dos circuitos de acesso;

3.6.16.2. Entende-se por monitoramento: identificar problemas de funcionamento no ambiente instalado, antecipar e prevenir a ocorrência de interrupção dos serviços contratados e fornecer o suporte técnico à CONTRATANTE garantindo o padrão de qualidade;

3.6.16.3. Abertura de chamados, em caso de defeito, acionando a CONTRATANTE;

3.6.16.4. O chamado de descontinuidade de serviço deve ser aberto imediatamente à sua ocorrência, independente de contato por parte da CONTRATANTE.

4. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

4.1. A crescente demanda por conectividade e a necessidade de garantir a qualidade e a segurança das operações institucionais tornam essencial a contratação de um enlace de link de internet de alta velocidade IP e full-duplex, com capacidade entre 500Mbps e 10 Gbps, além da implementação de um serviço de proteção contra-ataques de negação de serviço distribuídos (DDoS). Esta iniciativa visa assegurar a estabilidade e a eficiência da comunicação digital, bem como a proteção contra ameaças cibernéticas, alinhando-se às melhores práticas do mercado.

4.2. A instituição conta com unidades hoteleiras que atendem ao público externo, unidades educacionais e unidades administrativas, todas altamente dependentes de uma infraestrutura de internet robusta para a execução de suas atividades. Nos hotéis, o acesso à internet de alta velocidade é um diferencial competitivo, impactando diretamente a experiência dos hóspedes. A oferta de uma conexão estável e rápida é um requisito essencial para atender às necessidades de trabalho remoto, entretenimento e comunicação digital dos clientes.

4.3. No âmbito educacional, as unidades necessitam de conectividade de alto desempenho para viabilizar o uso de plataformas de ensino a distância, laboratórios digitais, videoconferências e outras ferramentas tecnológicas fundamentais para o processo de aprendizagem. Um enlace de internet IP e full-duplex garante baixa latência e uma transmissão simultânea de dados eficiente, proporcionando uma experiência acadêmica de qualidade para alunos e professores.

4.4. Nas unidades administrativas, a conectividade confiável é indispensável para a realização de processos internos, comunicação corporativa, hospedagem de sistemas críticos e integração entre as diversas unidades da instituição. A troca de informações sensíveis exige uma conexão segura e de alta velocidade, garantindo que as operações diárias sejam realizadas sem interrupções ou atrasos.

4.5. A contratação de um serviço de proteção Anti-DDoS se faz necessária para mitigar os riscos de ataques cibernéticos que possam comprometer a disponibilidade dos serviços. O aumento da sofisticação e da frequência desses ataques exige soluções especializadas capazes de identificar e neutralizar ameaças em tempo real, evitando a indisponibilidade da rede e possíveis prejuízos financeiros e operacionais.

4.6. Além disso, ataques DDoS podem impactar diretamente a reputação da instituição, prejudicando a confiança de clientes, alunos e parceiros. A adoção de uma solução de mitigação proativa reduz o tempo de inatividade da rede e protege os dados contra acessos indevidos, garantindo a continuidade dos serviços essenciais.

4.7. Considerando o volume crescente de dados trafegados pela rede da instituição, bem como a necessidade de garantir a segurança e a integridade das operações, a contratação do enlace de internet full-duplex e do serviço Anti-DDoS representa um investimento estratégico. Essas soluções proporcionarão maior eficiência operacional, maior satisfação dos usuários e um ambiente digital seguro e confiável.

4.8. Dessa forma, justifica-se a necessidade de contratação de um link de internet de alta velocidade e de um serviço especializado de proteção contra-ataques cibernéticos, garantindo que a instituição possa continuar atendendo com excelência suas demandas institucionais, operacionais e de segurança digital.

5. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1. A estruturação da contratação dos serviços de links de internet em dois lotes distintos, sendo um destinado ao link principal e outro ao link redundante, fundamenta-se em critérios técnicos e estratégicos voltados à garantia da continuidade, segurança, economicidade e eficiência operacional na prestação dos serviços institucionais.

5.2. A adoção do critério de menor preço por lote, em conformidade com os Regulamentos de Licitações do Sesc (Resolução nº 1.593/2024) e do Senac (Resolução nº 1.270/2024), otimiza os resultados da licitação ao promover ampla concorrência e permitir a participação de múltiplos fornecedores. O artigo 8º dos referidos regulamentos reforça a possibilidade de estruturação do objeto por lotes quando isso se justifica tecnicamente.

5.3. A redundância operacional configura-se como requisito indispensável para a continuidade dos serviços essenciais, minimizando o risco de interrupção em razão de falha, indisponibilidade ou comprometimento de um dos links contratados. A contratação independente do link principal e do link redundante, preferencialmente com fornecedores distintos, cumpre recomendação técnica e boas práticas de gestão de TIC.

5.4. O fracionamento da contratação em lotes estimula a competição saudável entre os potenciais fornecedores, ampliando o universo de participantes e criando condições para a obtenção de preços mais vantajosos. Essa estratégia favorece a busca permanente pela economicidade e permite negociações qualificadas, com reflexos positivos nas condições comerciais e na sustentabilidade dos contratos.

5.5. Ao diversificar os fornecedores para o link principal e para o link redundante, a instituição mitiga riscos relativos a falhas sistêmicas, indisponibilidades, oscilações ou problemas decorrentes de dependência excessiva de um único prestador. Além disso, a escolha do menor preço por lote viabiliza a otimização dos recursos financeiros, uma vez que cada lote será julgado de forma independente, permitindo que a contratação seja realizada pelo menor valor ofertado para cada tipo de link, em linha com a eficiência perseguida pelo Sesc Goiás e pelo Senac Goiás.

5.6. O critério de julgamento por menor preço por lote assegura a observância dos princípios da transparência, isonomia e impessoalidade no processo licitatório. Trata-se de critério objetivo, de fácil aferição e adequado ao contexto de serviços divisíveis, garantindo que todos os licitantes sejam avaliados segundo parâmetros claros e mensuráveis. O artigo 8º, Parágrafo 2º, Inciso I da Resolução Conjunta Sesc nº 1.593/2024 e Senac nº 1.270/2024 dispõe expressamente: "§ 2º No parcelamento do objeto deverão ser considerados: I - a viabilidade da divisão do objeto em lotes;". Desta forma, este instrumento pode definir, de acordo com a natureza e a divisibilidade do objeto, o **julgamento pelo menor preço por lote**, promovendo a efetiva competição, transparência e a justa seleção das propostas mais vantajosas para a entidade.

5.7. Portanto, a contratação por meio de dois lotes, cada um avaliado pelo critério de menor preço por lote, representa escolha tecnicamente justificada e em absoluta consonância com o ordenamento legal, as melhores práticas do mercado de TIC e as diretrizes de governança do Sesc Goiás e Senac Goiás. Tal abordagem proporciona maior confiabilidade à infraestrutura de conectividade, potencializa o aproveitamento dos recursos institucionais e contribui para a prestação de serviços de excelência ao público atendido.

6. CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS

6.1. O processo de seleção será realizado por Menor Valor por Lote, formado por 02 (dois) lotes, conforme tabela constante no tópico 2. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO, deste Termo de Referência, devendo o interessado oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

6.2. Com o objetivo de assegurar a redundância de acesso do CONTRATANTE, a licitante vencedora do Lote 01 não poderá ser declarada vencedora do Lote 02**.**

6.2.1. Na hipótese de a licitante vencedora do Lote 01 apresentar a proposta de menor preço também para o Lote 02, esta será automaticamente desclassificada exclusivamente em relação ao Lote 02, sendo convocada, para este lote, a licitante classificada com o segundo menor preço, e assim sucessivamente, observada a ordem de classificação.

6.3. O critério de julgamento adotado será o de menor preço por lote, observadas as exigências contidas neste Termo de Referência quanto às especificações do objeto.

6.4. Cada item do lote deverá estar discriminado em itens separados nas propostas de preços, de modo a permitir a identificação do seu preço individual na composição do preço global.

6.5. A proposta comercial deve especificar o objeto com as características, marca/modelo, quantidades, valores e deverá ser redigida com clareza em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem alternativas, observados os prazos, condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

6.6. No(s) preço(s) cotado(s) pelo interessado considerar-se-ão incluídos todos os custos diretos e indiretos, necessários à completa e perfeita realização do objeto, tais como: despesas com mão de obra, administração, leis sociais, encargos de natureza trabalhista, previdenciário, alimentação, hospedagem, transporte de material e de pessoal, equipamentos e materiais, instalação, frete, seguros, embalagens, treinamentos, manuais, garantias (quando aplicável), qualquer despesa acessória e/ou necessária não especificada neste instrumento, os tributos (impostos, taxas, emolumentos), inclusive o diferencial do ICMS de origem, nos casos de fornecimento de materiais oriundos de outro Estado que não de Goiás, contribuições fiscais e parafiscais, assim como o lucro, razão pela qual não serão considerados pleitos de acréscimos após a abertura da proposta.

6.7. As propostas comerciais deverão especificar claramente o prazo de sua validade, não podendo ser inferior a **90 (noventa) dias corridos**, contados da data de apresentação, sendo considerado este prazo na falta de especificação de outro na proposta.

7. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

7.1. Qualificação Técnica

7.1.1.A licitante deverá comprovar ser detentora de Autorização da Anatel para prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), em situação regular, nos termos da regulamentação vigente, apta a prover links de acesso à Internet, enlaces dedicados e serviços correlatos.

7.1.1.1. A exigência de comprovação de Autorização da Anatel para prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) justifica-se pelo fato de que o objeto da contratação envolve a prestação de serviços de telecomunicações, consistentes no provimento de links de acesso à Internet, enlaces dedicados e demais serviços correlatos, caracterizados por transmissão, recepção e roteamento de dados em rede IP de forma contínua, dedicada e com garantia de níveis de serviço. Nos termos da legislação e da regulamentação vigente, tais atividades somente podem ser exploradas por empresas regularmente autorizadas pela Anatel, sendo a autorização SCM o instrumento que assegura a legalidade da operação, a conformidade técnica da infraestrutura, a observância das normas regulatórias do setor e a proteção do interesse público, garantindo à contratante segurança jurídica, continuidade do serviço e capacidade técnica do fornecedor para atender às exigências do objeto desde documento.

7.1.2.A LICITANTE deverá apresentar comprovação da capacidade técnico-operacional, mediante apresentação de no mínimo um ou mais atestados de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a Licitante forneceu objeto de natureza semelhante ao da licitação, sem qualquer restrição na qualidade dos materiais e serviços, bem como nas condições comerciais, devendo conter o nome, o endereço e o telefone de contato do atestante, ou qualquer outra forma de que a CONTRATANTE possa valer-se para manter contato com a empresa declarante.

7.1.2.1. Os atestados de capacidade técnica deverão comprovar a quantidade mínima de 50% do quantitativo estimado do lote arrematado;

7.1.2.2. Será permitido o somatório de atestados para fins de comprovação da qualificação técnica da licitante, não havendo qualquer restrição quanto ao ano-base a ser considerado para o quesito;

7.1.2.3. No caso de atestados emitidos por empresa de iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial, empresas controladas ou controladoras da empresa licitante, ou que tenham pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa licitante.

7.1.2.4. A exigência de apresentação de atestados de capacidade técnica que comprovem a execução anterior de, no mínimo, 50% do quantitativo ou da complexidade dos serviços licitados fundamenta-se nos princípios que regem as contratações do Regulamento de Licitações e Contratos (RLC) do SESC/SENAC GO. Conforme o Art. 2º, Caput, do RLC do SESC/SENAC GO, o regulamento deve ser interpretado de acordo com as premissas de sua natureza jurídica privada, visando "a seleção da proposta mais vantajosa e garantia da transparência, da isonomia, da ética, da integridade, da legitimidade, da eficiência, da celeridade e da objetividade da aplicação dos recursos, práticas de controle e de colaboração, bem como o alcance de suas finalidades institucionais". O Art. 15 do mesmo RLC define que a habilitação verifica a capacidade do licitante, enquanto o Art. 16, II, b), exige "documentos comprobatórios de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação". Essa medida visa mitigar riscos inerentes à elevada criticidade e complexidade técnica dos serviços de link de internet full-duplex, Link IP dedicado e proteção contra-ataques de negação de serviço distribuídos (DDoS). Os serviços demandados constituem infraestrutura essencial de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para o SESC/SENAC GO, sendo responsáveis por sustentar a conectividade permanente entre a Entidade, seus sistemas corporativos, aplicações críticas, serviços digitais, plataformas em nuvem, acesso remoto seguro e comunicações institucionais. Tais serviços requerem alta disponibilidade, baixa latência, estabilidade operacional, segurança da informação e previsibilidade de desempenho, sob pena de comprometimento direto das atividades administrativas e finalísticas.

7.1.3.A licitante vencedora deverá apresentar a seguinte documentação:

a) Apresentar declaração de visita (vistoria técnica) fornecida pelo Gerente ou responsável ou a declaração pela empresa de conhecimento para todos os fins de direito, todas as condições, facilidades e/ou dificuldades e recursos existentes para o cumprimento das obrigações do objeto;

7.1.4.A Comissão de Licitação se reserva o direito de promover diligências através de contatos com o cliente, para certificar-se da exatidão das informações constantes dos atestados e/ou certificados apresentados pelas licitantes;

7.1.5. Qualquer informação inexata ou inverídica apurada pela comissão, constante dos documentos de capacitação técnica, implicará na inabilitação da respectiva LICITANTE.

8. VISITA TÉCNICA

8.1. Considerando a importância do conhecimento do local e das condições de instalação da CONTRATADA, é recomendável a realização de visita técnica, sendo facultativa aos fornecedores interessados, o que não inviabiliza a apresentação de declaração pelas empresas de conhecimento para todos os fins de direito, todas as condições, facilidades e/ou dificuldades e recursos existentes para o cumprimento das obrigações deste Termo de Referência, arcando com eventuais prejuízos que venha a sofrer em decorrência da execução do objeto.

8.2. A licitante será facultada a realização de vistoria nos locais de execução dos serviços de segunda à sexta-feira, das 08:00h às 12:00 e das 13:00 às 17:00h, exceto sábado, domingo e feriado, como forma de tomar conhecimento da infraestrutura e completar as informações disponíveis neste instrumento até o dia imediatamente anterior à data da sessão de abertura do certame, por intermédio de seu representante/responsável, a fim de verificar as condições para a execução do objeto.

8.3. Deverá realizar prévio agendamento de visita junto ao Gestor do Contrato responsável por cada unidade, conforme a seguir:

8.3.1. Itens 1, 2, 3 e 38 – Administração Regional Sesc: Patrícia Flávia Rodrigues – (62) 3219-5130;

8.3.2. Itens 4 e 39 – Sesc Cidadania: Paulo Vitor de Lima – (62) 3250-8007;

8.3.3. Itens 5 e 40 – Sesc Caldas Novas: Erika Gomes Miranda – (64) 3455-9492;

8.3.4. Itens 6 e 41 – Sesc Faiçalville: Leandro Vinicius Vieira de Siqueira – (62) 3412-7672;

8.3.5. Itens 7 e 42 – Sesc Centro: Flávia Herrero de Matos Lemos – (62) 3933-1706;

8.3.6. Itens 8, 21, 43 e 54 – Sesc Pirenópolis e Theatro Sebastião Pompeu de Pina: Maisa Cláudia Xavier Kamimura – (62) 3141-0010;

8.3.7. Itens 9, 22, 44 e 55 – Sesc Vila Boa e Teatro Cine São Joaquim: Fábio Rodrigues da Silva – (62) 3125-0025;

8.3.8. Itens 10 e 45 – Sesc Thermas Jataí: Edatiane Santana de Oliveira – (64) 3052-7676;

8.3.9. Itens 11 e 46 – Sesc Med: Ana Karolina Braga de Noleto – (62) 3030-3667;

8.3.10. Itens 12 e 63 – Unidade de Logística e Armazenamento Sesc e Senac: Ademir Martins Figueiredo Júnior – (62) 3219-5274;

8.3.11. Item 13 - Núcleo Técnico de Manutenção Sesc: Fernando Martins Ferreira – (62) 3412-7688;

8.3.12. Itens 14 e 47 - Sesc Universitário: Francielle Aparecida Dias Cruz Baccarin – (62) 3522-6105;

8.3.13. Itens 15 e 48 – Sesc Anápolis: Elisângela Pereira Pinto de Souza – (62) 3902-6924;

8.3.14. Itens 16 e 49 – Sesc Jataí: Rodrigo Cabral De Carvalho – (64) 3605-0102;

8.3.15. Itens 17 e 50 – Sesc Campinas: Claudia de Castro Oliveira Montes – (62) 3030-4865;

8.3.16. Itens 18 e 51 – Sesc Itumbiara: Amanda Barroso Carvalho – (64) 3430-5517;

8.3.17. Itens 19 e 52 – Sesc Mesa Brasil Goiânia: Érika Cristina Azevedo Nascimento – (62) 3412-7683;

8.3.18. Itens 20 e 53 – Sesc Mesa Luziânia: Maria dos Reis de Jesus Mesquita – (61) 3774-2149;

8.3.19. Itens 23 e 58 – Senac Infinite: Cristiano Soares de Souza – (62) 3219-5170;

8.3.20. Itens 24 e 59 – Senac Cora Coralina: Karina Fagundes Bárbara – (62) 3219-5180;

8.3.21. Itens 25 e 60 – Senac Aparecida de Goiânia: Duilia Cardoso - (62) 3524-4500;

8.3.22. Itens 26 e 61 – Cora Restaurante Escola – TJGO: Maxyne Cacau Lima – (62) 3221-0696;

8.3.23. Itens 27 e 62 – Cora Restaurante Escola – ALEGO: Neide Lina de Oliveira – (62) 3030-1497;

8.3.24. Itens 28 e 64 – Senac Anápolis: Graziela Dania da Silva Lima - (62) 3902-1300;

8.3.25. Itens 29 e 65 – Senac Rio Verde: Hadamo Ferreira de Souza - (64) 3054-9450;

8.3.26. Itens 30 e 66 – Senac Caldas Novas: Daianny Cecília Cruz Damacena – (64) 3453-1241;

8.3.27. Itens 31 e 67 – Senac Itumbiara: Karla Alves de Moraes – (64) 3651-2533;

8.3.28. Itens 32 e 68 – Senac Jataí: Hildo José da Silva Ferraz - (64) 3052-7670;

8.3.29. Itens 33 e 69 – Senac Catalão: Daianny Cecília Cruz Damacena - (64) 3453-1241;

8.3.30. Itens 34 e 70 – Senac Ceres: Graziela Dania da Silva Lima – (62) 3127-0021;

8.3.31. Itens 35 e 71 – Senac Mineiros: Hildo José da Silva Ferraz - (64) 3020-9380;

8.3.32. Itens 36 e 72 – Senac Luziânia: Marcus Vinícius Pereira Farias – (61) 3622-1990;

8.3.33. Itens 37 e 73 – Senac Quirinópolis: Karla Alves de Moraes - (64) 3651-2533;

8.3.34. Itens 56 e 57 – Senac Elias Bufaiçal: Cristiano Soares de Souza – (62) 3219-5170;

8.4. Com vista a proteger o interesse do SESC/SENAC GOIÁS, a ocorrência de eventuais prejuízos, na fase de execução do contrato, em virtude da omissão da CONTRATADA na verificação dos locais de execução dos serviços, será de sua completa responsabilidade.

8.5. A não realização de vistoria por parte do fornecedor adjudicatário implicará a aceitação tácita das exigências constantes neste Termo de Referência. Portanto, não serão aceitas justificativas relativas ao desconhecimento das condições do local de execução do objeto a título de obtenção de pagamentos adicionais, aditivos e/ou prorrogação de prazos.

9. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE ENTREGA/EXECUÇÃO

9.1. O prazo de vigência do Contrato e/ou instrumento equivalente será de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data da última assinatura, podendo ser prorrogado até o limite previsto nas Resoluções Sesc de nº 1.593/2024 e Senac de nº 1.270/2024**,** desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

9.1.1.O objeto tenha sido prestado regularmente;

9.1.2.A CONTRATANTE mantenha interesse na execução do objeto;

9.1.3.A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação;

9.1.4. Os preços contratados permaneçam compatíveis com a prática de mercado;

9.1.5.A CONTRATADA mantenha as condições de qualificação e não esteja cumprindo penalidade que o impeça de formalizar e prorrogar contratos ou instrumentos equivalentes com o Sesc Goiás e Senac Goiás.

9.1.6. Exista dotação orçamentária;

9.1.7. Exista previsão no Contrato ou instrumento equivalente acerca da prorrogação.

9.2. A CONTRATADA deverá observar os seguintes prazos de entrega e de execução:

9.2.1.A Contratada possui um prazo de até 60 (sessenta) dias corridos para instalação e disponibilização do objeto, a contar da data da última da assinatura do Contrato e/ou instrumento equivalente;

9.2.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, pelo fiscal/responsável técnico, mediante termo de recebimento, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

9.2.2.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da contratada com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

9.2.2.2. O fiscal/responsável técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico e/ou administrativo.

9.2.2.3. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal/responsável técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato, observados os seguintes procedimentos:

a) será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

b) a fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

c) o recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes decampo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

9.2.3. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento provisório, pelo fiscal/responsável técnico/gestor do contrato, após a verificação da qualidade e quantidade da execução do serviço e consequente aceitação mediante termo de aceite, comunicando a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

9.2.4. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser comunicando a Contratada para, se for o caso, cancelar a Nota Fiscal encaminhada e emitir a Nota Fiscal no que se refere à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

9.2.5.O prazo para a solução, pela contratada, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela equipe de fiscalização durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

9.2.6. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

9.2.7.O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez, pela segurança e responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do objeto.

9.2.8. Enquanto não ocorrer a correção, a empresa será considerada em atraso e, em consequência, sujeita as penalidades previstas.

9.3. Na hipótese de fato superveniente que justifique eventual prorrogação do prazo de execução e/ou entrega, a solicitação de prorrogação deve ocorrer durante o transcurso do prazo e termo aditivo deve ser formalizado, a fim de garantir a conclusão do objeto, seu recebimento e respectivo pagamento dentro da vigência contratual.

10. LOCAL DE EXECUÇÃO E FATURAMENTO:

10.1. SESC ADMINISTRAÇÃO REGIONAL

a) Local Faturamento – ITENS 1, 2, 3, 13 e 38

Administração Regional Sesc (CNPJ: 03.671.444/0001-47 I. E.: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

Endereço: Av.136, nº 1084, quadra F47, Lote 3, 5 e 7, Setor Marista, Goiânia, Goiás.

CEP: 74180-040.

b) Locais de Execução:

1. Itens 1 e 2 - Administração Regional: Rua 31-A, nº 43, Quadra 26-A, Lote 27-E, Setor Aeroporto, Goiânia, Goiás, CEP: 74075-470;

2. Item 3 e 38 - Administração Regional: Av.136, nº 1084, quadra F47, Lote 3,5 e 7, Setor Marista, Goiânia, Goiás, CEP: 74180-040;

3. Item 13 – Núcleo Técnico de Manutenção Sesc: Avenida Deputado Jamel Cecílio, esquina com a Rua 122, nº 266, Setor Sul, Goiânia, Goiás, CEP: 74085-580;

10.2. SESC CIDADANIA – ITENS 4 e 39

Sesc Cidadania (CNPJ: 03.671.444/0009-02 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

Endereço: Avenida C-197, Esquina com Avenida C-198 e Rua C-224, QD 498, LT 1/21, Jardim América, Goiânia, Goiás.

CEP: 74.270-030.

10.3. SESC CALDAS NOVAS – ITENS 5 e 40

Sesc Caldas Novas (CNPJ: 03.671.444/0008-13 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio - SESC

Endereço: Avenida Ministro Dr. Elias Bufáiçal, nº 600, Bairro Turista I, Caldas Novas, Goiás.

CEP: 75.680-001.

10.4. SESC FAIÇALVILLE – ITENS 6 e 41

SESC FAIÇALVILLE (CNPJ: 03.671.444/0005-70 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

Endereço: Avenida Ipanema, nº 1600, Quadras 234 e 235, Setor Faiçalville, Goiânia, Goiás, CEP: 74.350-010.

10.5. SESC CENTRO – ITENS 7 e 42

Sesc Centro (CNPJ: 03.671.444/0004-90 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

Endereço: Rua 15, nº 268, QD 34 LT 26-E, Setor Central, Goiânia, Goiás.

CEP: 74.030-030.

10.6. SESC PIRENÓPOLIS E THEATRO SEBASTIÃO POMPEU DE PINA – ITENS 8 e 43 / ITENS 21 e 54

a) Local de faturamento:

Sesc Pirenópolis (CNPJ: 03.671.444/0010-38 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

Endereço: Rua dos Pireneus, nº 45, Centro, Pirenópolis, Goiás.

CEP: 72.980-240.

b) Locais de Execução:

1. Sesc Pirenópolis: Rua dos Pireneus, nº 45, Centro, Pirenópolis, Goiás. CEP: 72.980-240.

2. Theatro Sebastião Pompeu de Pina: Rua Comendador Joaquim Alves, nº 15, Centro, Pirenópolis, Goiás, CEP: 72980-000.

10.7. SESC VILA BOA E TEATRO CINE SÃO JOAQUIM – ITENS 9 e 44 / ITENS 22 e 55

a) Local de Faturamento:

Sesc Vila Boa (CNPJ: 03.671.444/0018-95 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

Endereço: Avenida Deusdete Ferreira de Moura, S/N, Quadra 10, Lote 01, Setor Leste, Cidade de Goiás, Goiás. CEP: 76.600-000.

b) Locais de Execução:

1. Sesc Vila Boa: Avenida Deusdete Ferreira de Moura, S/N, Quadra 10, Lote 01, Setor Leste, Cidade de Goiás, Goiás. CEP: 76.600-000.

2. Teatro Cine São Joaquim: Rua Moretti Forggi, nº17, Cidade de Goiás, Goiás. CEP:76600-000.

10.8. SESC THERMAS JATAÍ – ITENS 10 e 45

Sesc Thermas Jataí (CNPJ: 03.671.444/0020-00 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

Endereço: Rodovia BR 158, nº 10000, Quadra Area, Lote Area, Fazenda Bonsucesso, Jataí, Goiás.

CEP: 75801-701.

10.9. SESC MED – ITENS 11 e 46

Sesc Med (CNPJ: 03.671.444/0021-90 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

Endereço: Rua 82, nº 429, Quadra F-16, Lote 41, Setor Sul, Goiânia, Goiás.

CEP: 74.083-010.

10.10. UNIDADE DE LOGISTICA E ARMAZENAMENTO SESC – ITEM 12

Unidade de Logística e Armazenamento Central Sesc (CNPJ: 03.671.444/0023-52 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

Endereço: Alameda D, s/nº, Quadra CHC, Lote 200, Chácaras São Pedro, Aparecida de Goiânia/GO.

CEP: 74923-200

10.11. SESC UNIVERSITÁRIO – ITENS 14 e 47

Sesc Universitário (CNPJ: 03.671.444/0002-28 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

Endereço: Avenida Universitária, nº 1749, Quadra 72, Lote 1E, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás.

CEP: 74605-010.

10.12. SESC ANÁPOLIS – ITENS 15 e 48

Sesc Anápolis (CNPJ: 03.671.444/0006-51 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

Endereço: Av. Santos Dumont, S/N, esquina com Zeca Louza, Jundiai, Anápolis, Goiás.

CEP: 75110-180

10.13. SESC JATAÍ – ITENS 16 e 49

Sesc Jataí (CNPJ: 03.671.444/0012-08 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

Endereço: Rua Deputado Costa Lima, nº 2034, Vila Santa Maria, Jataí, Goiás.

CEP: 75800-110

10.14. SESC CAMPINAS – ITENS 17 e 50

Sesc Campinas (CNPJ: 03.671.444/0003-09 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

Endereço: Avenida Rio Grande do Sul, nº 189, Quadra 30, Lote 07/09, Setor Campinas, Goiânia, Goiás.

CEP: 74520-070.

10.15. SESC ITUMBIARA – ITENS 18 e 51

Sesc Itumbiara (CNPJ: 03.671.444/0007-32 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

Endereço: Rua Severiano de Paula, Quadra 02, Lote 17, Setor Bela Vista, Itumbiara, Goiás.

CEP: 75510-250.

10.16. SESC MESA BRASIL GOIÂNIA – ITEM 19 e 52

Sesc Mesa Brasil Goiânia (CNPJ: 03.671.444/0011-19 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

Endereço: Avenida Vera Cruz, Quadra 45-A, Lote 01 a 07, Jardim Guanabara, Goiânia, Goiás.

CEP: 74675-830.

10.17. SESC MESA BRASIL LUZIÂNIA – ITEM 20 e 53

Sesc Mesa Brasil Luziânia (CNPJ: 03.671.444/0019-76 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

Endereço: Avenida Contorno, S/N, Quadra 290, Lote 11, Parque Estrela Dalva IV, Luziânia, Goiás.

CEP: 72821-315.

10.18. SENAC INFINITE – ITEM 23 e 58

Senac Infinite (CNPJ: 03.608.475/0024-40 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC

Endereço: Av. Caiapó, nº 909, Qd. 89, Lt. 41E, Bairro Santa Genoveva, Goiânia, Goiás.

CEP: 74.672-400.

10.19. SENAC CORA CORALINA – ITENS 24 e 59

Senac Cora Coralina (CNPJ: 03.608.475/0002-34 I. E.: Imune)

Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC

Endereço: Avenida Independência, nº 1002, Quadra 942, Lote 26/32, Setor Leste Vila Nova, Goiânia, Goiás.

CEP: 74.645-010.

10.20. SENAC APARECIDA DE GOIÂNIA – ITENS 25 e 60

Senac Aparecida de Goiânia (CNPJ: 03.608.475/0017-10 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC

Endereço: Avenida Dona Maria Cardoso, S/N, Quadra 29, Lote 06-09/19-22, Jardim Luz, Aparecida de Goiânia, Goiás.

CEP: 74915-175.

10.21. CORA RESTAURANTE ESCOLA – TJGO – ITENS 26 e 61

Cora Restaurante Escola-TJ/GO (CNPJ: 03.608.475/0023-69 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC

Endereço: Av. Assis Chateaubriand, nº 195, Quadra A-10, Lote S/N, Bloco C - LADO ÍMPAR, Setor Oeste, Goiânia, Goiás.

CEP: 74130-011.

10.22. CORA RESTAURANTE ESCOLA – ALEGO – ITENS 27 e 62

Cora Restaurante Escola-ALEGO (CNPJ: 03.608.475/0025-20 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC

Endereço: Av. Emival Bueno, nº 194, Quadra G, Lote 01, Setor A, Pavimento 03, Loteamento Park Lozandes, Goiânia, Goiás.

CEP: 74.884-090.

10.23. UNIDADE DE LOGISTICA E ARMAZENAMENTO SENAC – ITEM 63

Unidade de Logística e Armazenamento Central Senac (CNPJ: 03.608.475/0027-92 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC

Endereço: Alameda D, s/nº, Quadra CHC, Lote 200, Chácaras São Pedro, Aparecida de Goiânia, Goiás.

CEP: 74923-200.

10.24. SENAC ANÁPOLIS – ITENS 28 e 64

Senac Anápolis (CNPJ: 03.608.475/0005-87 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC

Endereço: Avenida Senador Jose Lourenço Dias, nº 678, Centro, Anápolis, Goiás.

CEP: 75.020-010.

10.25. SENAC RIO VERDE – ITENS 29 e 65

Senac Rio Verde (CNPJ: 03.608.475/0011-25 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC

Endereço: Rua Ilídio Leão, nº 154, Quadra 17, Parte B, Vitoria Régia, Rio Verde, Goiás.

CEP: 75908-793.

10.26. SENAC CALDAS NOVAS – ITENS 30 e 66

Senac Caldas Novas (CNPJ: 03.608.475/0018-00 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC

Endereço: Avenida Tiradentes, nº 98, Lote SR8D, Estância Itanhangá, Caldas Novas, Goiás.

CEP: 75680-350.

10.27. SENAC ITUMBIARA – ITENS 31 e 67

Senac Itumbiara (CNPJ: 03.608.475/0013-97 I.E.: Imune)

Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC

Endereço: Rua Waldomiro Pereira, nº 90, Quadra 08, Ernestina Borges de Andrade, Itumbiara, Goiás.
CEP: 75528-395.

10.28. SENAC JATAÍ – ITENS 32 e 68

Senac Jataí (CNPJ: 03.608.475/0008-20 I.E.: Imune)
Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC
Endereço: Rua Itaruma esquina com Rua Santos Dumont, nº 1394, Quadra 01, Lote Area, Setor Oeste, Jataí, Goiás.
CEP: 75804-076.

10.29. SENAC CATALÃO – ITENS 33 e 69

Senac Catalão (CNPJ: 03.608.475/0014-78 I.E.: Imune)
Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC
Endereço: Rua Wagner Estelita Campos, nº 157, Centro, Catalão, Goiás.
CEP: 75701-290.

10.30. SENAC CERES – ITENS 34 e 70

Senac Ceres (CNPJ: 03.608.475/0015-59 I.E.: Imune)
Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC
Endereço: Avenida Brasil, nº 1.240, Praça Cívica, Centro, Ceres, Goiás.
CEP: 76.300-000.

10.31. SENAC MINEIROS – ITENS 35 e 71

Senac Mineiros (CNPJ: 03.608.475/0007-49 I.E.: Imune)
Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC
Endereço: Praça Coronel Manoel Francisco Vilela, esquina com Rua 14, S/N, Centro, Mineiros, Goiás.
CEP: 75830-002.

10.32. SENAC LUZIÂNIA – ITENS 36 e 72

Senac Luziânia (CNPJ: 03.608.475/0006-68 I.E.: Imune)
Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC
Endereço: Alameda Santa Maria, esquina com Alameda do Teatro, S/N, Quadra Area Especial NM, Setor Aeroporto, Luziânia, Goiás.
CEP: 72801-020.

10.33. SENAC QUIRINÓPOLIS – ITENS 37 e 73

Senac Quirinópolis (CNPJ: 03.608.475/0012-06 I.E.: Imune)
Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC
Endereço: V Leocádio de Souza Reis, nº 76, Quadra 24, Lote 15/16, Onício Resende, Quirinópolis, Goiás.
CEP: 75860-000.

10.34. SENAC ELIAS BUFAIÇAL – ITENS 56 e 57

Senac Elias Bufaiçal (CNPJ: 03.608.475/0001-53 I. E.: Imune)
Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC
Endereço: Rua 31-A, nº 43, Quadra 26-A, Lote 27-E, Setor Aeroporto, Goiânia, Goiás.
CEP: 74075-470.

11. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1. Os pagamentos serão efetuados obedecendo aos seguintes critérios:

ITEM	DESCRIÇÃO	PERIODICIDADE	CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
1, 3, 4, 5, 6, 7, 23, 24, 38, 39, 40, 41, 42, 56, 58 e 59	ENLACE DE LINK DE INTERNET FULL-DUPLEX	Parcela Mensal	Mediante a entrega do objeto, aceite definitivo do fiscal e apresentação da Nota Fiscal.
8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66,	LINK IP	Parcela Mensal	Mediante a entrega do objeto, aceite definitivo do fiscal e apresentação da Nota Fiscal.

67, 68, 69, 70, 71, 72, 73			
2 e 57	SERVIÇO DE PROTEÇÃO ANTI-DDOS	Parcela Mensal	Mediante a entrega do objeto, aceite definitivo do fiscal e apresentação da Nota Fiscal.

11.2. Os pagamentos estarão condicionados à perfeita execução do objeto, que deverão estar em conformidades com as condições, prazos e especificações constantes deste Termo de Referência, apurados e atestados pelo fiscal formalmente designado.

11.3. O pagamento será efetuado no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, desde que os serviços tenham sido conferidos e aceitos pela contratante nos prazos, definidos em Edital e/ou Contrato ou instrumento equivalente.

11.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da documentação que consta no edital, nada obstando que a própria entidade constate a regularidade da Contratada por intermédio de consulta on-line aos sítios eletrônicos oficiais pertinentes.

11.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

11.6. A CONTRATADA deverá enviar, junto com a fatura mensal, por meio de um relatório, o tempo total de interrupção do serviço no período correspondente ao do mês da fatura, bem como os tickets abertos, os respectivos tempos de interrupção e o dia e o horário de abertura e encerramento dos chamados. Neste relatório, deverá ser informado pela CONTRATADA, o ANS (Acordo de Nível de Serviço) do período;

11.7. Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

11.7.1. Não prestou os serviços nas especificações contratadas de acordo com as exigências contidas neste Instrumento;

11.7.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

11.7.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

11.7.4. Quadro de Glosa:

TÓPICO RELACIONADO	GLOSA
3.1.12, alínea "g" 3.1.17, alínea "b" 3.1.20 3.4.7, alínea "g" 3.4.12, alínea "c" 3.4.15 3.5.7, alínea "g" 3.5.12, alínea "c" 3.5.15	Atraso no cumprimento dos prazos previstos - 5% por dia de atraso, , aplicado sobre o valor da parcela mensal.
3.1.23.1, alínea "c" 3.4.18.1, alínea "c" 3.5.18.1, alínea "c"	Disponibilidade do enlace - 2,5% por hora indisponível além do limite estabelecido, aplicado sobre o valor da parcela mensal.
3.1.23.2, alínea "c" 3.4.18.2, alínea "c" 3.5.18.2, alínea "c"	Paradas para Manutenção Programada - 13% por parada ou por hora parada além do limite estabelecido, aplicado sobre o valor da parcela mensal.
3.1.23.3, alínea "d" 3.4.18.3, alínea "d" 3.5.18.3, alínea "d"	Perda de Pacotes - 0,5% por ocorrência de extrapolação da média a cada uma hora do indicador além do limite estabelecido, aplicado sobre o valor da parcela mensal.
3.1.23.4, alínea "d" 3.4.18.4, alínea "d" 3.5.18.4, alínea "d"	Latência - 0,5% por ocorrência de extrapolação da média a cada uma hora do indicador além do limite estabelecido, aplicado sobre o valor da parcela mensal.
3.1.23.5, alínea "d" 3.4.18.5, alínea "d" 3.5.18.5, alínea "d"	Jitter - 0,5% por ocorrência de extrapolação da média a cada uma hora do indicador além do limite estabelecido, aplicado sobre o valor da parcela mensal.
3.1.23.6, alínea "d" 3.4.18.6, alínea "d" 3.5.18.6, alínea "d"	Recursos do equipamento roteador - 0,5% por ocorrência de extrapolação de qualquer um dos indicadores (CPU ou memória) além dos limites estabelecido, aplicado sobre o valor da parcela mensal.
3.1.23.7, alínea "c" 3.4.18.7, alínea "c" 3.5.18.7, alínea "c"	Disponibilidade do Serviço de Monitoramento - 2,0% por hora excedente ao estabelecido, aplicado sobre o valor da parcela mensal.
3.1.23.8 3.4.18.8 3.5.18.8	Velocidade do Enlance - 10% por dia em que a velocidade esteja abaixo do limite contratado, sobre o valor da parcela mensal.
3.2.3.1, alínea "c"	Tempestividade do Serviço Anti-DDoS - 10% por ocorrência além do limite estabelecido, aplicado sobre o valor da parcela mensal.
3.2.3.2	Tempo de mitigação do Serviço Anti-DDoS - 10% por hora ou fração, em que a mitigação não limpe o tráfego, antes de completar as 3 horas mínimas, aplicado sobre o valor da parcela mensal.

11.8. As glosas estabelecidas no tópico 11.7.4 são independentes e terão aplicação cumulativa e consecutivamente, de acordo com as normas que regeram a contratação, mas somente serão definitivas depois de exaurido o processo administrativo. Ainda, o valor total de glosa se limitará ao máximo de 30% (trinta por cento) sobre o valor da parcela mensal.

11.9. Constatando-se a situação de irregularidade na documentação fiscal da contratada será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 30 (trinta) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Contratante.

11.10. A não regularização das condições de qualificação no prazo estipulado ensejará a aplicação de penalidades e, conforme o caso, a rescisão contratual, após regular processo administrativo no qual sejam assegurados o contraditório e a ampla defesa, cabendo à Contratante o pagamento pelo objeto regularmente executado.

11.11. O pagamento será efetuado através de Crédito em Conta ou Boleto Bancário, observando os prazos e condições estipulados neste instrumento;

11.11.1. No caso de pagamento através de crédito em conta, a conta indicada deve ser de titularidade da CONTRATADA e será incluída no cadastro de fornecedores, não sendo efetuado o pagamento através de crédito em conta de terceiros;

11.12. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)

I = (6/100) / 365

I = 0,00016438

TX (percentual de Taxa Anual) = 6%

12. OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE CONTRATANTE

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

12.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto por colaborador especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

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

12.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante do fornecimento e prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

12.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada.

12.6. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

12.6.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

12.6.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

12.6.3. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

12.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento do objeto do contrato ou instrumento equivalente.

12.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade do fornecimento/serviços, após seu recebimento.

12.9. Cientificar o órgão competente para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA.

12.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

12.11. A autoridade competente designará representantes para as funções de gestor e fiscal de contratos.

12.12. Receber o objeto da contratação, atestando sua conformidade com a proposta aceita e condições descritas neste Termo de Referência;

12.13. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

12.14. Proporcionar as facilidades que considerar indispensáveis a boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitindo o acesso, se necessário, de empregados, prepostos ou representantes da CONTRATADA nas suas dependências;

12.15. Suspender a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;

12.16. Cumprir as orientações técnicas expedidas pela CONTRATADA eximindo-a de responsabilidades no caso de não autorizar a realização de quaisquer serviços por ela recomendadas.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. Executar o objeto conforme especificações deste instrumento e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste instrumento e em sua proposta.

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

13.3. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.

13.4. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.

13.5. Executar o objeto dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

13.6. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

13.7. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

13.8. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados para a execução do serviço.

13.9. Atender as solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo gestor do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

13.10. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da CONTRATANTE.

13.11. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

13.12. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

13.13. Cumprir as regras, prazos, horários e locais de entrega.

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

13.15. Manter durante toda a execução do contrato as condições de qualificação e adotar as medidas necessárias para a regularização de eventuais pendências nesta documentação.

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

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

13.18. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do objeto da contratação.

13.19. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal quando da instalação dos bens/equipamentos e prestação de eventuais serviços

13.20. Todo o custo de transporte, manutenção, entregas, instalação e treinamento de equipe do Contratante é de responsabilidade da Contratada, não podendo invocar qualquer ônus ao contratante.

13.21. A Contratada deverá reparar ou substituir o ativo inoperante ou danificado no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, a contar da data de notificação enviada pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste instrumento.

13.22. Todos os materiais entregues deverão ser novos, lacrados e em suas caixas originais;

13.23. Trocas ou garantias dos componentes serão de responsabilidade da contratada durante todo o período de vigência do contrato.

13.24. Em caso de fornecedor revendedor ou distribuidor, será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

13.25. Caso não seja possível executar o objeto na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 3 (três) dias de antecedência, dentro do prazo de execução, para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

13.26. A Contratada cumprirá fielmente com as obrigações assumidas podendo sofrer penalidades previstas em caso de não cumprimento do estabelecido.

14. DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1. A contratada não poderá transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada.

15. DO REAJUSTE

15.1. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de 12 (doze) meses, sendo que dentro do prazo de vigência do contrato, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de 12 (doze) meses a contar da data de apresentação da proposta, mediante a aplicação do índice IST, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

15.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

15.3. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

15.4. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

15.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

15.6. Conforme previsto no art. 43, do Regulamento, o reajuste previsto em contrato será formalizado por apostilamento, sendo possível a negociação entre as partes quanto ao percentual a ser aplicado, mediante expressa concordância da contratada com a respectiva carta de anuência.

16. GARANTIA CONTRATUAL

16.1. A Contratada deverá recolher, a título de garantia de execução contratual, a importância de 3% (três por cento) do valor total do contrato, em até 30 (trinta) dias após a data da última assinatura do Contrato e/ou instrumento equivalente.

16.2. O recolhimento do valor correspondente à Garantia, mencionada no tópico 16.1 acima, poderá ser efetuado numa das seguintes modalidades:

a) Caução em dinheiro;

b) Carta de Fiança Bancária; ou

c) Seguro Garantia;

16.3. Caso seja efetuada a Caução em dinheiro, esta deverá ser efetuada em conta específica a ser informada no ato da assinatura do Contrato e/ou instrumento equivalente, pela contratante.

16.4. Caso a opção seja pela Carta Fiança Bancária, esta deve ser emitida por banco regulado e supervisionado pelo Banco Central do Brasil.

16.5. E se optar pelo Seguro Garantia, este deverá ser emitido por seguradora registrada na SUSEP.

17. PENALIDADES

17.1. Em caso de inadimplemento total, parcial, sem motivo de força maior, a licitante estará sujeita, no que couber, e garantida a prévia defesa, às penalidades previstas na legislação aplicável, para as seguintes hipóteses:

17.1.1. Por atraso injustificado:

a) Advertência;

b) Multa; e

c) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc e Senac Goiás, por um prazo de até 3 (três) anos.

17.1.2. Por inexecução total ou parcial do objeto:

a) Advertência;

b) Multa; e

c) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc e Senac Goiás, por um prazo de até 3 (três) anos.

17.2. Para fins de dosimetria da penalidade, serão aplicados os seguintes parâmetros:

17.2.1. FALTAS LEVES: na hipótese de inadimplemento parcial de obrigações de pequena monta, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos relevantes aos serviços da contratante e a despeito das quais a regular prestação dos serviços não reste inviabilizada;

17.2.2. FALTAS MÉDIAS: caracterizadas pela inexecução parcial do Contrato ou instrumento equivalente que, embora não inviabilizem a execução do objeto, acarretam prejuízos à contratante.

17.2.3. FALTAS GRAVES: caracterizadas pela inexecução parcial ou total de obrigações que acarretem prejuízos aos serviços da contratante, inviabilizando total ou parcialmente a execução do Contrato ou instrumento equivalente, notadamente em decorrência de conduta culposa da CONTRATADA.

17.2.4. FALTAS GRAVÍSSIMAS: caracterizadas por inexecução parcial ou total de obrigações que acarretem prejuízos relevantes aos serviços da contratante, podendo levar, inclusive, a interrupção de serviços essenciais, causar dano ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros, lesão corporal, ou mesmo gerar dano reputacional à imagem da contratante, inviabilizando a execução do Contrato ou instrumento equivalente, em decorrência de conduta culposa ou dolosa da CONTRATADA.

17.3. De acordo com os conceitos apresentados nos itens 17.2.1 a 17.2.4, será utilizada a seguinte escala:

FALTA	GRAU
LEVE	1
MÉDIA	2
GRAVE	3
GRAVÍSSIMA	4

17.4. A dosimetria da penalidade será realizada conforme pontuação obtida pela empresa em virtude do número de ocorrências identificadas durante a fiscalização contratual, considerando-se as obrigações previstas neste Instrumento e a tabela abaixo:

OCORRÊNCIA	GRAU
1. Interrupção no fornecimento que acarrete a suspensão na prestação de serviços essenciais pelo Sesc Goiás e/ou Senac Goiás.	4
2. Inexecução contratual que gere dano reputacional à imagem do Sesc Goiás e/ou Senac Goiás.	4
3. Inexecução total ou parcial que acarrete a interrupção parcial dos serviços prestados pelo Sesc Goiás e/ou Senac Goiás.	3
4. Inexecução total ou parcial que, embora acarrete prejuízo, não chega ao ponto de gerar a interrupção dos serviços prestados pelo Sesc Goiás e/ou Senac Goiás.	2

17.5. O percentual de multa compensatória será aplicado de acordo com a tabela abaixo, respeitado o máximo de 30% (trinta por cento) sobre o valor global do contrato:

Tabela 1	
Grau	**Correspondência**
1	3% (três por cento)
2	5% (cinco por cento)
3	10% (dez por cento)
4	15% (quinze por cento)

17.6. As multas estabelecidas nesta cláusula são independentes e terão aplicação cumulativa e consecutivamente, de acordo com as normas que regeram a contratação, mas somente serão definitivas depois de exaurido o processo administrativo.

17.7. Quando se tratar de inexecução parcial, o valor da multa será proporcional à parcela que deixou de ser executado e/ou entregue.

17.8. Em caso de reincidência por atraso injustificado poderá a empresa ser penalizada com sanção mais grave.

17.9. A suspensão do direito de licitar e contratar será aplicada quando:

a) a inexecução contratual acarretou dano reputacional à contratante;

b) a inexecução contratual acarretou a paralisação de serviços essenciais;

c) houve reincidência na inexecução contratual, mesmo após reiteradas notificações enviadas pelo fiscal do Contrato ou instrumento equivalente sem que a empresa tenha envidado esforços para regularizar as falhas; ou

d) demais casos apurados em processo administrativo.

17.10. O prazo da suspensão do direito de licitar e contratar será definido em processo administrativo, a partir dos seguintes parâmetros:

17.10.1. 03 (três) anos, para a situação descrita no item 17.9, “a”, “b” e “c”;

17.10.2. 01 (um) ano, para os demais casos, sempre que não houver justificativa para o agravamento da penalidade.

17.11. Caso a inexecução contratual se enquadre em mais de uma hipótese prevista no tópico 17.9 deverá ser aplicado o maior prazo, de acordo com os parâmetros definidos no tópico 17.10, salvo se as situações atenuantes justificarem prazo menor.

17.12. Estará sujeita à penalidade de Impedimento do Direito de Licitar pelo prazo mínimo de 04 (quatro) e máximo de 06 (seis) anos, com abrangência nacional, a licitante que incorrer em alguma das hipóteses a seguir:

a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

b) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

17.13. Na aplicação das sanções serão considerados:

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para a contratante;

e) a reparação integral dos danos causados à CONTRATANTE.

17.14. Só serão considerados motivos de força maior, para fins de isenção das penalidades previstas neste instrumento, todo fato ou circunstâncias imprevisíveis, impossíveis de serem evitadas, que impeçam real e diretamente o cumprimento das obrigações contratuais, como definido no Código Civil Brasileiro.

17.15. Fica facultada a defesa prévia da CONTRATADA, em qualquer caso de aplicação de penalidade, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da intimação do ato.

17.16. Em caso de aplicação da penalidade de multa, quando transcorridos os prazos estabelecidos para defesa e para pagamento, a CONTRATANTE reserva-se o direito de reter e/ou descontar o valor da penalidade dos créditos que a CONTRATADA eventualmente tenha a seu favor, sem prejuízo da proposição de medidas judiciais e ou extrajudiciais cabíveis.

17.17. Na hipótese de recusa injustificada em assinar o Contrato ou instrumento equivalente no prazo de 03 (três) dias úteis, a contar da data da convocação, a empresa estará sujeita à multa de 10% (dez por cento) sobre o valor registrado no Contrato ou instrumento equivalente, podendo culminar com a suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc e Senac Goiás, por um prazo de até 3 (três) anos, a depender dos prejuízos acarretados, bem como com a perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de propostas oferecidas, sem prejuízo de outras penalidades, conforme expressa disposição do inciso II do art. 39 do Regulamento de Licitações e Contratos , a depender dos prejuízos acarretados.

17.18. Na hipótese prevista no tópico 17.17 acima, a contratante poderá convocar as demais participantes, respeitada a ordem de classificação.

17.19. O prazo de convocação para assinatura do Contrato ou instrumento equivalente, poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela empresa vencedora, durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela CONTRATANTE.

18. DA CONFIDENCIALIDADE

18.1. A CONTRATADA reconhece que, durante a execução do objeto contratual, poderá ter acesso, ainda que de forma indireta ou não intencional, a informações confidenciais e dados pessoais.

18.2. A CONTRATADA compromete-se a manter total confidencialidade em relação às informações confidenciais e aos dados pessoais acessados, comprometendo-se a não os divulgar, ceder, doar, repassar, vender, reproduzir por qualquer meio, transferir, armazenar em nuvem ou dispositivos removíveis, enviar por e-mail ou distribuí-los a terceiros, salvo mediante autorização expressa da CONTRATANTE. Também se obriga a não os utilizar para benefício próprio ou de terceiros, ou para qualquer finalidade ou atividade diversa da execução do objeto contratual.

18.3. Para fins deste Instrumento, consideram-se informações confidenciais quaisquer dados, informações técnicas, negociais ou conhecimentos relacionados ao negócio, produtos, serviços, sistemas, hardware, software, desenvolvimento, bases de dados, listas de clientes e fornecedores, relatórios, processos, técnicas administrativas, especificações, projetos, aquisições, contabilidade, marketing, correspondências, e-mails, entre outros, obtidos em razão do serviço prestado, independentemente da forma de apresentação (escrita, digital, oral ou visual).

18.4. Para os fins deste Instrumento, consideram-se dados pessoais quaisquer informações relacionadas a uma pessoa natural que permitam identificá-la ou torná-la identificável, como nome completo, RG, CPF, e-mail, data de nascimento, endereço, telefone, fotografia, dados de saúde, e outros dados eventualmente acessados ou coletados durante a execução do objeto contratual.

18.5. A CONTRATADA está ciente de que é expressamente proibido utilizar informações confidenciais ou dados pessoais obtidos no curso da execução do objeto contratual para qualquer finalidade não autorizada pela CONTRATANTE.

18.6. A CONTRATADA obriga-se a preservar a confidencialidade das informações e a proteção dos dados pessoais eventualmente armazenados em decorrência da execução do objeto contratual para a CONTRATANTE, garantindo que sejam mantidos em local seguro e acessíveis exclusivamente por pessoas devidamente autorizadas.

18.7. Caso ocorra qualquer falha na manutenção do sigilo, a CONTRATADA compromete-se a informar imediatamente à CONTRATANTE, reconhecendo que a comunicação não exclui sua responsabilidade pelos danos decorrentes.

18.8. A CONTRATADA compromete-se a devolver e/ou eliminar todos as informações e dados pessoais tratados, nos seguintes casos:

a) Por solicitação da CONTRATANTE;

b) Em caso de rescisão contratual;

c) Com o término da vigência do contrato, salvo obrigação legal que justifique sua manutenção.

18.9. Em caso de violação das obrigações previstas nesta Cláusula, a CONTRATADA será responsável por ressarcir a CONTRATANTE por perdas e danos, incluindo danos materiais e imateriais decorrentes do descumprimento, bem como por ações de terceiros que resultem de seu ato ou omissão.

18.10. A CONTRATADA reconhece que será solidariamente responsável por eventuais multas impostas por autoridades competentes, indenizações individuais ou coletivas ajuizadas por titulares de dados, além de ser obrigada a reparar perdas e danos adicionais, sejam eles materiais, morais ou reputacionais.

18.11. Esta Cláusula de Confidencialidade possui caráter irrevogável e irretratável, sendo válida a partir da assinatura do Contrato e permanecendo em vigor por um período de 10 (dez) anos após o término da relação contratual e a devolução integral de quaisquer informações e dados pessoais armazenados pela CONTRATADA.

19. DA PROTEÇÃO DE DADOS

19.1. As Partes comprometem-se a tratar os dados pessoais necessários à execução do presente Instrumento exclusivamente para as finalidades nele previstas, em estrita conformidade com as condições pactuadas, respeitando integralmente a legislação vigente aplicável à segurança da informação, privacidade e proteção de dados, incluindo, mas não se limitando, à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

19.2. As Partes obrigam-se a se adequar a quaisquer alterações legislativas que impactem a estrutura do contrato ou a execução de suas atividades, garantindo a continuidade do cumprimento das normas aplicáveis à proteção de dados pessoais.

19.3. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a realizar o tratamento de seus dados pessoais fornecidos em decorrência deste Instrumento, permitindo sua coleta, conservação, utilização e, quando necessário, transferência às empresas do SISTEMA FECOMÉRCIO, exclusivamente para o cumprimento das atividades contratuais, obrigações legais e regulatórias.

19.4. A CONTRATADA assegurará que os dados pessoais necessários à execução do presente Instrumento e seus aditivos não sejam acessados, compartilhados ou transferidos para terceiros (incluindo subcontratados, agentes autorizados e afiliados) sem o consentimento prévio por escrito da CONTRATANTE.

19.5. Caso a CONTRATANTE autorize o compartilhamento de dados pela CONTRATADA, a CONTRATADA deverá garantir que tais terceiros se obriguem, por escrito, a garantir a mesma proteção aos Dados Pessoais estabelecida neste Instrumento. Não obstante, a CONTRATADA será responsável por todas as ações e omissões realizadas por tais terceiros, relativas ao Tratamento dos Dados Pessoais, como se as tivesse realizado.

19.6. Durante a vigência do contrato e após seu término, pelo prazo legal necessário ao exercício regular de direitos, a CONTRATADA compromete-se a assegurar, no tratamento de dados pessoais, os seguintes princípios:

a) Boa-fé na coleta e utilização dos dados;

b) Finalidade legítima, específica e informada, com tratamento compatível com o propósito estabelecido;

c) Minimização, limitando a coleta ao estritamente necessário;

d) Livre acesso aos titulares, com consulta facilitada e gratuita sobre os dados tratados;

e) Garantia da qualidade, com dados atualizados e exatos;

f) Transparência, com informações claras e acessíveis aos titulares;

g) Segurança, mediante a adoção de medidas técnicas e administrativas adequadas;

h) Prevenção de danos aos titulares;

i) Não discriminação em decorrência de tratamento indevido;

j) Accountability (prestação de contas) sobre as práticas de proteção de dados.

19.7. A CONTRATADA deve, mediante solicitação da CONTRATANTE, realizar a correção, eliminação, anonimização ou bloqueio de dados tratados, conforme disposto na LGPD.

19.8. A CONTRATADA notificará a CONTRATANTE imediatamente por meio do Encarregado de Proteção de Dados (Encarregado de Proteção de Dados) sobre qualquer solicitação, reclamação ou notificação administrativa, judicial ou do próprio titular relacionada ao tratamento de dados pessoais decorrente do contrato.

19.9. A CONTRATADA deverá:

a) Manter registros atualizados das operações de tratamento de dados realizadas;

b) Adotar medidas técnicas e administrativas eficazes para evitar destruição, perda, alteração, acesso não autorizado ou tratamento inadequado de dados pessoais;

c) Assegurar a segurança das informações tratadas.

19.10. Em caso de incidentes de segurança (perda, alteração, deleção ou divulgação indesejada ou não autorizada) ou descumprimento das obrigações contratuais ou legais, a CONTRATADA deverá:

a) Notificar a CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas por meio do Encarregado de Proteção de Dados;

b) Fornecendo informações detalhadas sobre o ocorrido, se possível, contendo no mínimo: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pela CONTTRATADA; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de usuários afetados (volumetria do incidente); (v) identidade específica de cada um dos titulares afetados; (vi) dados de contato do Encarregado pelo Tratamento de Dados da CONTRATADA, ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vii) descrição das possíveis consequências do evento; e (viii) as medidas adotadas para mitigação dos danos.

c) Auxiliar a CONTRATANTE no cumprimento de obrigações judiciais ou administrativas relacionadas à proteção de dados, implementando ações necessárias para resolver incidentes e minimizar riscos;

d) Manter sigilo e não divulgar qualquer informação sobre eventual incidente de segurança;

e) A CONTRATANTE avaliará o incidente e notificará a Autoridade Nacional de Proteção de Dados e os titulares, quando entender necessário;

f) A CONTRATADA se responsabilizará por quaisquer sanções e indenizações decorrentes de incidentes causados em razão de sua única e exclusiva conduta, restando este instrumento contratual constituído como título executivo extrajudicial, caso a CONTRATANTE venha a arcar com quaisquer danos.

19.11. A CONTRATANTE tem o direito de acompanhar, monitorar e auditar as atividades da CONTRATADA relacionadas à proteção de dados pessoais, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA.

19.12. Na hipótese de identificação de inconsistências ou irregularidades quando da condução das auditorias, deverá a CONTRATADA providenciar a imediata remediação, comprovando à CONTRATANTE, em prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas, as medidas mitigadoras adotadas.

19.13. A propriedade dos dados pessoais tratados no âmbito do contrato permanecerá exclusivamente da CONTRATANTE, seus empregados, clientes, fornecedores ou parceiros, não transferindo qualquer titularidade à CONTRATADA.

19.14. O descumprimento de obrigações legais ou contratuais pela CONTRATADA ou por terceiros por ela contratados, gerará sua responsabilidade exclusiva, ficando isenta a outra parte de quaisquer consequências legais decorrentes.

19.15. A CONTRATANTE reserva-se o direito de regresso contra a CONTRATADA para ressarcimento de prejuízos decorrentes de violações às obrigações assumidas nesta cláusula.

20. DAS DISPOSIÇÕES ANTICORRUPÇÃO

20.1. A CONTRATADA reconhece e declara estar plenamente ciente das normas legais relativas à prevenção e combate à corrupção e à lavagem de dinheiro, em conformidade com a legislação brasileira aplicável, especialmente o Código Penal, a Lei n.º 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e a Lei n.º 12.683/2012 (Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro). Compromete-se a cumpri-las rigorosamente, abrangendo seus sócios, administradores, colaboradores e terceiros que atuem em seu nome, de forma direta ou indireta.

20.2. No cumprimento das obrigações previstas neste documento, a CONTRATADA se compromete a: (i) Conduzir suas atividades e práticas comerciais com ética, integridade e total observância à legislação vigente; (ii) Adotar as melhores práticas de monitoramento e controle com o intuito de prevenir atos de corrupção, fraudes, ilícitos ou lavagem de dinheiro praticados por seus representantes ou terceiros contratados.

20.3. A CONTRATADA compromete-se a adotar, na medida de sua estrutura e capacidades, práticas e medidas adequadas para a prevenção de atos ilícitos e para o cumprimento da legislação aplicável.

20.4. A CONTRATANTE reserva-se o direito de, periodicamente, realizar auditorias nos processos e registros da CONTRATADA relacionados a este Termo de Referência, a fim de verificar o cumprimento das disposições éticas e anticorrupção.

20.5. A CONTRATADA deverá garantir à CONTRATANTE amplo e irrestrito acesso às informações e documentos necessários para tais verificações.

20.6. A CONTRATADA compromete-se a informar de imediato à CONTRATANTE qualquer situação que caracterize, ou possa caracterizar, conflito de interesses, prática de corrupção, fraude ou outra irregularidade relacionada ao Termo de Referência.

20.7. No caso de vir a ser denunciada ou investigada por condutas contrárias à ética ou integridade empresarial, a CONTRATADA deverá comunicar a ocorrência prontamente à CONTRATANTE e colaborar integralmente com as investigações cabíveis.

20.8. A CONTRATANTE coloca à disposição canais de denúncia seguros e confidenciais, que deverão ser utilizados pela CONTRATADA sempre que houver necessidade.

20.9. O descumprimento de qualquer disposição desta cláusula poderá ensejar a rescisão imediata do Contrato e/ou documento equivalente, a exclusivo critério da CONTRATANTE, sem necessidade de aviso prévio ou outra formalidade.

21. INDICAÇÃO DO FISCAL, RESPONSÁVEL TÉCNICO E DO GESTOR DE CONTRATO

21.1. SUGESTÃO DE FISCAIS E SUPLENTES:

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL ST. AEROPORTO E AV.136 - SESC - ITENS 1, 2, 3 E 38			
FISCAL:	Maria Inês dos Santos	**SUPLENTE:**	Wagner Lomazzi
CARGO/FUNÇÃO:	Assessor Técnico Administrativo III	**CARGO/FUNÇÃO:**	Supervisor da Seção Apoio Operacional e Manutenção
MATRÍCULA:	6095	**MATRÍCULA:**	3081
CPF:	xxx.xxx.xxx-34	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-00
SESC CIDADANIA - ITENS 4 E 39			
FISCAL:	Elton Henrique Nunes da Silva	**SUPLENTE:**	Webber Gomes Ferreira
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente técnico II
MATRÍCULA:	10966	**MATRÍCULA:**	8121
CPF:	xxx.xxx.xxx-04	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-34
SESC CALDAS NOVAS - ITEN 5 E 40			
FISCAL:	Cassio Rubens de Sousa	**SUPLENTE:**	Suiane Linhares Rodrigues de Souza
CARGO/FUNÇÃO:	Coordenador de Unidade	**CARGO/FUNÇÃO:**	Secretária de Unidade
MATRÍCULA:	5568	**MATRÍCULA:**	11468
CPF:	xxx.xxx.xxx-24	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-13
SESC FAIÇALVILLE - ITENS 6 E 41			
FISCAL:	Patrícia Ferreira Santos Nunes	**SUPLENTE:**	Thiago Aires de Rezende
CARGO/FUNÇÃO:	Supervisor	**CARGO/FUNÇÃO:**	Supervisor de Setor
MATRÍCULA:	4926	**MATRÍCULA:**	9859
CPF:	xxx.xxx.xxx-42	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-71
SESC CENTRO - ITENS 7 E 42			
FISCAL:	José Borges da Silva	**SUPLENTE:**	Rayssa Ferreira de Abreu Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Assistente Técnico	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente Administrativo
MATRÍCULA:	2061	**MATRÍCULA:**	11181
CPF:	xxx.xxx.xxx-72	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-21
SESC PIRENÓPOLIS – ITENS 8 e 43			
FISCAL:	Ana Paula Aragão Ribeiro	**SUPLENTE:**	Charles Robson De Sousa
CARGO/FUNÇÃO:	Supervisora de Setor	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente
MATRÍCULA:	9973	**MATRÍCULA:**	11134
CPF:	xxx.xxx.xxx-39	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-89
THEATRO SEBASTIÃO POMPEU DE PINA – ITENS 21 e 54			
FISCAL:	Sâmera de Almeida	**SUPLENTE:**	Rawston Barbosa Veiga
CARGO/FUNÇÃO:	Supervisora de Setor - Cultura	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente Técnico Administrativo
MATRÍCULA:	8887	**MATRÍCULA:**	13218
CPF:	xxx.xxx.xxx-05	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-82
SESC VILA BOA E TEATRO CINE SÃO JOAQUIM – ITENS 9 e 44 / ITENS 22 e 55			
FISCAL:	Ângelo Miguel Anselmo da Rocha	**SUPLENTE:**	João Paulo Tavares Vieira Falcão
CARGO/FUNÇÃO:	Supervisor de setor	**CARGO/FUNÇÃO:**	Analista Cultural
MATRÍCULA:	11583	**MATRÍCULA:**	11057
CPF:	xxx.xxx.xxx-64	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-43
SESC THERMAS JATAÍ - ITENS 10 E 45			
FISCAL:	Jailson Franco Ribeiro Filho	**SUPLENTE:**	Adriano Costa da Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Secretário de Unidade	**CARGO/FUNÇÃO:**	Técnico de Manutenção de TI
MATRÍCULA:	12396	**MATRÍCULA:**	12291
CPF:	xxx.xxx.xxx-06	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-45
SESC MED - ITENS 11 E 46			
FISCAL:	Anna Paula da Silva Pereira	**SUPLENTE:**	Grazielle Sirino Nunes
CARGO/FUNÇÃO:	Analista	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente Técnico III - Financeiro
MATRÍCULA:	12515	**MATRÍCULA:**	5240
CPF:	xxx.xxx.xxx-51	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-82
UNIDADE DE LOGISTICA E ARMAZENAMENTO SESC - ITEM 12			
FISCAL:	Kássio Alex Ferreira	**SUPLENTE:**	Sávio Vieira Santos
CARGO/FUNÇÃO:	Analista de Logística	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente Técnico
MATRÍCULA:	12334	**MATRÍCULA:**	12483
CPF:	xxx.xxx.xxx-05	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-52

NÚCLEO TÉCNICO DE MANUTENÇÃO SESC - ITEM 13			
FISCAL:	Rogerio de Morais Carrijo	**SUPLENTE:**	Stanisleia Torres Carvalho Caixeta
CARGO/FUNÇÃO:	Assistente Administrativo	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente Técnico
MATRÍCULA:	519	**MATRÍCULA:**	10908
CPF:	xxx.xxx.xxx-00	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-68
SESC UNIVERSITÁRIO - ITENS 14 E 47			
FISCAL:	Brayner Heep Lagares	**SUPLENTE:**	Alexandre Ismael Neves
CARGO/FUNÇÃO:	Assistente Técnico I	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente Administrativo II
MATRÍCULA:	11679	**MATRÍCULA:**	6517
CPF:	xxx.xxx.xxx-07	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-04
SESC ANÁPOLIS - ITENS 15 E 48			
FISCAL:	Denis Edson Leite Sales	**SUPLENTE:**	David Wendher Soares Costa
CARGO/FUNÇÃO:	Supervisor de Setor – Serviços Gerais	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente
MATRÍCULA:	5931	**MATRÍCULA:**	6962
CPF:	xxx.xxx.xxx-60	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-45
SESC JATAÍ - ITENS 16 E 49			
FISCAL:	Leana Augusta Queiroz da Silva	**SUPLENTE:**	Adriano Costa Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Assistente	**CARGO/FUNÇÃO:**	Técnico de manutenção de TI
MATRÍCULA:	10256	**MATRÍCULA:**	12291
CPF:	xxx.xxx.xxx-00	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-45
SESC CAMPINAS - ITENS 17 E 50			
FISCAL:	Eric Fabricio da Silva	**SUPLENTE:**	Juliana Camila Chaves da Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Chefe de Setor	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente Técnico / Financeiro
MATRÍCULA:	6329	**MATRÍCULA:**	11689
CPF:	xxx.xxx.xxx-49	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-30
SESC ITUMBIARA - ITENS 18 E 51			
FISCAL:	Cleiber Rogerio Rodrigues Junior	**SUPLENTE:**	Fernanda Soares de Barros
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico de Áudio e Vídeo	**CARGO/FUNÇÃO:**	Responsável Infraestrutura, Operações e Serviços
MATRÍCULA:	8572	**MATRÍCULA:**	8557
CPF:	xxx.xxx.xxx-29	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-34
SESC MESA BRASIL - GOIÂNIA - ITENS 19 E 52			
FISCAL:	Cleber Silva dos Santos	**SUPLENTE:**	Douglas de Brito Vilela
CARGO/FUNÇÃO:	Assistente Administrativo	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente Administrativo
MATRÍCULA:	7038	**MATRÍCULA:**	12910
CPF:	xxx.xxx.xxx-00	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-55
SESC MESA BRASIL LUZIÂNIA - ITENS 20 E 53			
FISCAL:	Gabriela Orsine Correa	**SUPLENTE:**	Bruna Stefane da Costa Assunção
CARGO/FUNÇÃO:	Secretária	**CARGO/FUNÇÃO:**	Analista - Nutricionista
MATRÍCULA:	12117	**MATRÍCULA:**	13227
CPF:	xxx.xxx.xxx-69	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-05
SENAC INFINITE - ITENS 23 E 58			
FISCAL:	Flávia Thais Côrtes da Silva	**SUPLENTE:**	Fernando Barsi Modesto
CARGO/FUNÇÃO:	Analista Financeiro	**CARGO/FUNÇÃO:**	Supervisor Operacional
MATRÍCULA:	5577	**MATRÍCULA:**	5474
CPF:	xxx.xxx.xxx-80	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-24
SENAC CORA CORALINA - ITENS 24 E 59			
FISCAL:	Ricardo Leite Bessa	**SUPLENTE:**	Antônio Carlos da Costa
CARGO/FUNÇÃO:	Assistente Administrativo	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente Administrativo
MATRÍCULA:	6118	**MATRÍCULA:**	5811
CPF:	xxx.xxx.xxx-20	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-53
SENAC APARECIDA DE GOIÂNIA - ITENS 25 E 60			
FISCAL:	Mayara Ferreira Santos de Jesus	**SUPLENTE:**	Fellipe Ramos Rodrigues
CARGO/FUNÇÃO:	Supervisora Operacional	**CARGO/FUNÇÃO:**	Auxiliar Administrativo
MATRÍCULA:	5671	**MATRÍCULA:**	5687
CPF:	xxx.xxx.xxx-61	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-30
CORA RESTAURANTE ESCOLA - TJGO - ITENS 26 E 61			
FISCAL:	Patrícia Macedo Novais	**SUPLENTE:**	Warlley Faria de Souza
CARGO/FUNÇÃO:	Supervisor Operacional	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente Administrativo
MATRÍCULA:	5320	**MATRÍCULA:**	5776
CPF:	xxx.xxx.xxx-47	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-10
CORA RESTAURANTE ESCOLA - ALEGO - ITENS 27 E 62			
FISCAL:	Rodolfo Rodrigues dos Santos	**SUPLENTE:**	Vinicius de Oliveira Santos
CARGO/FUNÇÃO:	Assistente Financeiro	**CARGO/FUNÇÃO:**	Meître
MATRÍCULA:	6718	**MATRÍCULA:**	5847
CPF:	xxx.xxx.xxx-72	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-77
SENAC ANÁPOLIS - ITENS 28 E 64			

FISCAL:	Maria Katiellen Moraes da Silva	**SUPLENTE:**	Bruna Pereira de Morais
CARGO/FUNÇÃO:	Supervisora Administrativo	**CARGO/FUNÇÃO:**	Supervisora Comercial
MATRÍCULA:	5755	**MATRÍCULA:**	6126
CPF:	xxx.xxx.xxx-40	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-56
SENAC RIO VERDE - ITENS 29 E 65			
FISCAL:	Célio Martins	**SUPLENTE:**	Lucas Furtado Siqueira de Souza
CARGO/FUNÇÃO:	Supervisor Operacional	**CARGO/FUNÇÃO:**	Auxiliar Administrativo
MATRÍCULA:	36	**MATRÍCULA:**	6948
CPF:	xxx.xxx.xxx-97	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-90
SENAC CALDAS NOVAS - ITENS 30 E 66			
FISCAL:	Hellen Gomes da Silveira	**SUPLENTE:**	Wanderson Natalício rodrigues
CARGO/FUNÇÃO:	Supervisora Operacional	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente Administrativo
MATRÍCULA:	6777	**MATRÍCULA:**	5662
CPF:	xxx.xxx.xxx-12	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-12
SENAC ITUMBIARA - ITENS 31 E 67			
FISCAL:	Marcus Vinicius Rodrigues Sousa	**SUPLENTE:**	Romes Raimundo Rodrigues
CARGO/FUNÇÃO:	Assistente Administrativo	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente de Vendas
MATRÍCULA:	5644	**MATRÍCULA:**	6252
CPF:	xxx.xxx.xxx-11	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-49
SENAC JATAÍ - ITENS 32 E 68			
FISCAL:	Josemar Rosa da Silva	**SUPLENTE:**	Isaque Nery de Jesus
CARGO/FUNÇÃO:	Supervisor Operacional	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente Administrativo
MATRÍCULA:	4493	**MATRÍCULA:**	6405
CPF:	xxx.xxx.xxx-75	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-54
SENAC CATALÃO - ITENS 33 E 69			
FISCAL:	Rafaela Aparecida da Silva Almeida	**SUPLENTE:**	Juliene Delfino Rosa Cordeiro
CARGO/FUNÇÃO:	Supervisora Operacional	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente Administrativo
MATRÍCULA:	3982	**MATRÍCULA:**	4771
CPF:	xxx.xxx.xxx-90	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-72
SENAC CERES - ITENS 34 E 70			
FISCAL:	Aline Martins de Oliveira Figueredo	**SUPLENTE:**	Danyele Alves Oliveira
CARGO/FUNÇÃO:	Supervisor(a) Técnico Operacional	**CARGO/FUNÇÃO:**	Secretária Escolar
MATRÍCULA:	4850	**MATRÍCULA:**	5841
CPF:	xxx.xxx.xxx-17	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-70
SENAC MINEIROS - ITENS 35 E 71			
FISCAL:	Daniel Parise	**SUPLENTE:**	Sinthya Silva Souza
CARGO/FUNÇÃO:	Supervisor Operacional	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente Administrativo
MATRÍCULA:	4422	**MATRÍCULA:**	6096
CPF:	xxx.xxx.xxx-00	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-40
SENAC LUZIÂNIA - ITENS 36 E 72			
FISCAL:	Elaine de Jesus Pereira da Silva	**SUPLENTE:**	Lygia Pereira Tiagua
CARGO/FUNÇÃO:	Supervisora Operacional	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente administrativo
MATRÍCULA:	5638	**MATRÍCULA:**	6048
CPF:	xxx.xxx.xxx-15	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-84
SENAC QUIRINÓPOLIS - ITENS 37 E 73			
FISCAL:	Thiago Luciano Dias de Moura	**SUPLENTE:**	Fernanda de Oliveira Silva Rabelo
CARGO/FUNÇÃO:	Supervisor Operacional	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente Administrativo
MATRÍCULA:	4153	**MATRÍCULA:**	5731
CPF:	xxx.xxx.xxx-34	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-54
SENAC ELIAS BUFAIÇAL - ITENS 56 E 57			
FISCAL:	Flávia Thais Côrtes da Silva	**SUPLENTE:**	Fernando Barsi Modesto
CARGO/FUNÇÃO:	Analista Financeiro	**CARGO/FUNÇÃO:**	Supervisor Operacional
MATRÍCULA:	5577	**MATRÍCULA:**	5474
CPF:	xxx.xxx.xxx-80	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-24
UNIDADE DE LOGISTICA E ARMAZENAMENTO SENAC - ITEM 63			
FISCAL:	Kássio Alex Ferreira	**SUPLENTE:**	Sávio Vieira Santos
CARGO/FUNÇÃO:	Analista de Logística	**CARGO/FUNÇÃO:**	Assistente Técnico
MATRÍCULA:	12334	**MATRÍCULA:**	12483
CPF:	xxx.xxx.xxx-05	**CPF:**	xxx.xxx.xxx-52

21.2. SUGESTÃO DE RESPONSÁVEIS TÉCNICOS:

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL ST. AEROPORTO - SESC - ITENS 1 e 2	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Welligton dos Santos Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	4632
CPF:	xxx.xxx.xxx-90

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL AV.136 - SESC - ITENS 3 E 38	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Victor Ângelo Sánchez da Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	11284
CPF:	xxx.xxx.xxx-05
SESC CIDADANIA - ITENS 4 E 39	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Elton Henrique Nunes da Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	10966
CPF:	851.297.981-04
SESC CALDAS NOVAS - ITEN 5 E 40	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Kélvio Perandre Miotti
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	9429
CPF:	xxx.xxx.xxx-49
SESC FAIÇALVILLE - ITENS 6 E 41	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Jeferson Macedo Oliveira
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12387
CPF:	xxx.xxx.xxx-65
SESC CENTRO - ITENS 7 E 42	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Anthony Vítor Silva Lima
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12430
CPF:	xxx.xxx.xxx-26
SESC PIRENÓPOLIS E THEATRO SEBASTIÃO POMPEU DE PINA – ITENS 8 e 43 / ITENS 21 e 54	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Jefferson Tavares da Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	11309
CPF:	xxx.xxx.xxx-60
SESC VILA BOA E TEATRO CINE SÃO JOAQUIM – ITENS 9 e 44 / ITENS 22 e 55	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Jefferson Tavares da Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	11309
CPF:	xxx.xxx.xxx-60
SESC THERMAS JATAÍ - ITENS 10 E 45	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Adriano Costa Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12291
CPF:	xxx.xxx.xxx-45
SESC MED - ITENS 11 E 46	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Anthony Vítor Silva Lima
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12430
CPF:	xxx.xxx.xxx-26
UNIDADE DE LOGISTICA E ARMAZENAMENTO SESC - ITEM 12	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Jeferson Macedo Oliveira
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12387
CPF:	xxx.xxx.xxx-65
NÚCLEO TÉCNICO DE MANUTENÇÃO SESC - ITEM 13	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Victor Ângelo Sánchez da Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	11284
CPF:	xxx.xxx.xxx-05
SESC UNIVERSITÁRIO - ITENS 14 E 47	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Jeferson Macedo Oliveira
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12387
CPF:	xxx.xxx.xxx-65
SESC ANÁPOLIS - ITENS 15 E 48	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Jefferson Tavares da Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	11309
CPF:	xxx.xxx.xxx-60
SESC JATAÍ - ITENS 16 E 49	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Adriano Costa Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12291
CPF:	xxx.xxx.xxx-45
SESC CAMPINAS - ITENS 17 E 50	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Jeferson Macedo Oliveira
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12387
CPF:	xxx.xxx.xxx-65
SESC ITUMBIARA - ITENS 18 E 51	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Adriano Costa Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI

MATRÍCULA:	12291
CPF:	xxx.xxx.xxx-45
SESC MESA BRASIL - GOIÂNIA - ITENS 19 E 52	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Jeferson Macedo Oliveira
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12387
CPF:	xxx.xxx.xxx-65
SESC MESA BRASIL LUZIÂNIA - ITENS 20 E 53	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Jefferson Tavares da Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	11309
CPF:	xxx.xxx.xxx-60
SENAC INFINITE - ITENS 23 E 58	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Ruben Marcos Barbosa
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	3863
CPF:	xxx.xxx.xxx-49
SENAC CORA CORALINA - ITENS 24 E 59	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Jeferson Macedo Oliveira
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12387
CPF:	xxx.xxx.xxx-65
SENAC APARECIDA DE GOIÂNIA - ITENS 25 E 60	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Ruben Marcos Barbosa
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	3863
CPF:	xxx.xxx.xxx-49
CORA RESTAURANTE ESCOLA - TJGO - ITENS 26 E 61	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Anthony Vítor Silva Lima
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12430
CPF:	xxx.xxx.xxx-26
CORA RESTAURANTE ESCOLA - ALEGO - ITENS 27 E 62	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Anthony Vítor Silva Lima
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12430
CPF:	xxx.xxx.xxx-26
SENAC ANÁPOLIS - ITENS 28 E 64	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Jefferson Tavares da Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	11309
CPF:	xxx.xxx.xxx-60
SENAC RIO VERDE - ITENS 29 E 65	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Adriano Costa Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12291
CPF:	xxx.xxx.xxx-45
SENAC CALDAS NOVAS - ITENS 30 E 66	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Nikolas Delfino Alves da Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	11286
CPF:	xxx.xxx.xxx-80
SENAC ITUMBIARA - ITENS 31 E 67	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Adriano Costa Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12291
CPF:	xxx.xxx.xxx-45
SENAC JATAÍ - ITENS 32 E 68	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Adriano Costa Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12291
CPF:	xxx.xxx.xxx-45
SENAC CATALÃO - ITENS 33 E 69	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Kélvio Perandre Miotti
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	9429
CPF:	xxx.xxx.xxx-49
SENAC CERES - ITENS 34 E 70	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Jefferson Tavares da Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	11309
CPF:	xxx.xxx.xxx-60
SENAC MINEIROS - ITENS 35 E 71	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Adriano Costa Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12291
CPF:	xxx.xxx.xxx-45
SENAC LUZIÂNIA - ITENS 36 E 72	

RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Jefferson Tavares da Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	11309
CPF:	xxx.xxx.xxx-60
SENAC QUIRINÓPOLIS - ITENS 37 E 73	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Adriano Costa Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12291
CPF:	xxx.xxx.xxx-45
SENAC ELIAS BUFAIÇAL - ITENS 56 E 57	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Welligton dos Santos Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	4632
CPF:	xxx.xxx.xxx-90
UNIDADE DE LOGISTICA E ARMAZENAMENTO SENAC - ITEM 63	
RESPONSÁVEL TÉCNICO:	Jeferson Macedo Oliveira
CARGO/FUNÇÃO:	Técnico em manutenção de TI
MATRÍCULA:	12387
CPF:	xxx.xxx.xxx-65

21.3. SUGESTÃO DE GESTORES DO CONTRATO:

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL ST. AEROPORTO E AV.136 - SESC - ITENS 1, 2, 3 E 38	
GESTOR:	Patrícia Flávia Rodrigues de Moraes
CARGO/FUNÇÃO:	Coordenadora da Seção de Apoio Operacional
MATRÍCULA:	3302
CPF:	xxx.xxx.xxx-91
SESC CIDADANIA - ITENS 4 E 39	
GESTOR:	Paulo Vitor de Lima
CARGO/FUNÇÃO:	Coordenador de Setor
MATRÍCULA:	10561
CPF:	xxx.xxx.xxx-68
SESC CALDAS NOVAS - ITEN 5 E 40	
GESTOR:	Erika Gomes Miranda
CARGO/FUNÇÃO:	Assistente Técnico Administrativo
MATRÍCULA:	12899
CPF:	xxx.xxx.xxx-15
SESC FAIÇALVILLE - ITENS 6 E 41	
GESTOR:	Leandro Vinicius Vieira de Siqueira
CARGO/FUNÇÃO:	Secretário de unidade
MATRÍCULA:	10621
CPF:	xxx.xxx.xxx-54
SESC CENTRO - ITENS 7 E 42	
GESTOR:	Flávia Herrero de Matos Lemos
CARGO/FUNÇÃO:	Assessor Técnico
MATRÍCULA:	4554
CPF:	xxx.xxx.xxx-49
SESC PIRENÓPOLIS E THEATRO SEBASTIÃO POMPEU DE PINA – ITENS 8 e 43 / ITENS 21 e 54	
GESTOR:	Maiza Claudia Xavier Kamimura
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente
MATRÍCULA:	9785
CPF:	xxx.xxx.xxx-95
SESC VILA BOA E TEATRO CINE SÃO JOAQUIM – ITENS 9 e 44 / ITENS 22 e 55	
GESTOR:	Fabio Rodrigues da Silva
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente de unidade
MATRÍCULA:	11899
CPF:	xxx.xxx.xxx-14
SESC THERMAS JATAÍ - ITENS 10 E 45	
GESTOR:	Edatiane Santana de Oliveira
CARGO/FUNÇÃO:	Coordenadora de Unidade
MATRÍCULA:	8285
CPF:	xxx.xxx.xxx-20
SESC MED - ITENS 11 E 46	
GESTOR:	Ana Karolina Braga de Noleto
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente
MATRÍCULA:	9245
CPF:	xxx.xxx.xxx-40
UNIDADE DE LOGISTICA E ARMAZENAMENTO SESC - ITEM 12	
GESTOR:	Ademir Martins Figueiredo Júnior
CARGO/FUNÇÃO:	Coordenador de Seção
MATRÍCULA:	6684
CPF:	xxx.xxx.xxx-06
NÚCLEO TÉCNICO DE MANUTENÇÃO SESC - ITEM 13	
GESTOR:	Fernando Martins Ferreira
CARGO/FUNÇÃO:	Engenheiro Civil
MATRÍCULA:	6211
CPF:	xxx.xxx.xxx-06
SESC UNIVERSITÁRIO - ITENS 14 E 47	

GESTOR:	Francielle Aparecida Dias Cruz Baccarin
CARGO/FUNÇÃO:	Analista DFE
MATRÍCULA:	8943
CPF:	xxx.xxx.xxx-69
SESC ANÁPOLIS - ITENS 15 E 48	
GESTOR:	Elisângela Pereira Pinto de Souza
CARGO/FUNÇÃO:	Coordenadora Operacional
MATRÍCULA:	6586
CPF:	xxx.xxx.xxx-78
SESC JATAÍ - ITENS 16 E 49	
GESTOR:	Rodrigo Cabral De Carvalho
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente de Unidade
MATRÍCULA:	12488
CPF:	xxx.xxx.xxx-40
SESC CAMPINAS - ITENS 17 E 50	
GESTOR:	Claudia de Castro Oliveira Montes
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente
MATRÍCULA:	1702
CPF:	xxx.xxx.xxx-68
SESC ITUMBIARA - ITENS 18 E 51	
GESTOR:	Amanda Barroso Carvalho
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente da Unidade
MATRÍCULA:	12320
CPF:	xxx.xxx.xxx-08
SESC MESA BRASIL - GOIÂNIA - ITENS 19 E 52	
GESTOR:	Érika Cristina Azevedo Nascimento
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente de Unidade e.e.
MATRÍCULA:	10731
CPF:	xxx.xxx.xxx-00
SESC MESA BRASIL LUZIÂNIA - ITENS 20 E 53	
GESTOR:	Maria dos Reis de Jesus Mesquita
CARGO/FUNÇÃO:	Assistente Social
MATRÍCULA:	11929
CPF:	xxx.xxx.xxx-44
SENAC INFINITE - ITENS 23 E 58	
GESTOR:	Cristiano Soares de Souza
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente Educacional
MATRÍCULA:	2882
CPF:	xxx.xxx.xxx-03
SENAC CORA CORALINA - ITENS 24 E 59	
GESTOR:	Karina Fagundes Barbara
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente de Unidade
MATRÍCULA:	3180
CPF:	xxx.xxx.xxx-53
SENAC APARECIDA DE GOIÂNIA - ITENS 25 E 60	
GESTOR:	Duilia Cardoso
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente de Unidade Educacional
MATRÍCULA:	5982
CPF:	xxx.xxx.xxx-34
CORA RESTAURANTE ESCOLA - TJGO - ITENS 26 E 61	
GESTOR:	Maxyne Cacau Lima
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente de Empresa Pedagógica
MATRÍCULA:	6300
CPF:	xxx.xxx.xxx-40
CORA RESTAURANTE ESCOLA - ALEGO - ITENS 27 E 62	
GESTOR:	Neide Lina de Oliveira
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente de Empresa Pedagógica
MATRÍCULA:	4645
CPF:	xxx.xxx.xxx-30
SENAC ANÁPOLIS - ITENS 28 E 64	
GESTOR:	Graziela Dania da Silva Lima
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente de Unidade Educacional
MATRÍCULA:	6796
CPF:	xxx.xxx.xxx-34
SENAC RIO VERDE - ITENS 29 E 65	
GESTOR:	Hadamo Ferreira de Souza
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente de Unidade Educacional
MATRÍCULA:	2177
CPF:	xxx.xxx.xxx-98
SENAC CALDAS NOVAS - ITENS 30 E 66	
GESTOR:	Daianny Cecília Cruz Damacena
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente
MATRÍCULA:	3122
CPF:	xxx.xxx.xxx-38
SENAC ITUMBIARA - ITENS 31 E 67	
GESTOR:	Karla Alves de Moraes
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente Educacional
MATRÍCULA:	811

CPF:	xxx.xxx.xxx-72
SENAC JATAÍ - ITENS 32 E 68	
GESTOR:	Hildo José da Silva Ferraz
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente de Unidade Educacional
MATRÍCULA:	6396
CPF:	xxx.xxx.xxx-00
SENAC CATALÃO - ITENS 33 E 69	
GESTOR:	Daianny Cecília Cruz Damacena
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente
MATRÍCULA:	3122
CPF:	xxx.xxx.xxx-38
SENAC CERES - ITENS 34 E 70	
GESTOR:	Graziela Dania da Silva Lima
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente de Unidade Educacional
MATRÍCULA:	6796
CPF:	xxx.xxx.xxx-34
SENAC MINEIROS - ITENS 35 E 71	
GESTOR:	Hildo José da Silva Ferraz
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente de Unidade Educacional
MATRÍCULA:	6396
CPF:	xxx.xxx.xxx-00
SENAC LUZIÂNIA - ITENS 36 E 72	
GESTOR:	Marcus Vinícius Pereira Farias
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente
MATRÍCULA:	6929
CPF:	xxx.xxx.xxx-00
SENAC QUIRINÓPOLIS - ITENS 37 E 73	
GESTOR:	Karla Alves de Moraes
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente Educacional
MATRÍCULA:	811
CPF:	xxx.xxx.xxx-72
SENAC ELIAS BUFAIÇAL - ITENS 56 E 57	
GESTOR:	Cristiano Soares de Souza
CARGO/FUNÇÃO:	Gerente Educacional
MATRÍCULA:	2882
CPF:	xxx.xxx.xxx-03
UNIDADE DE LOGISTICA E ARMAZENAMENTO SENAC - ITEM 63	
GESTOR:	Ademir Martins Figueiredo Júnior
CARGO/FUNÇÃO:	Coordenador de Seção
MATRÍCULA:	6684
CPF:	xxx.xxx.xxx-06

Goiânia, 05 de agosto de 2026.

ELABORADO POR:

Italo Jardim Cabral
Analista de Mercado na Seção de Desenvolvimento de Sistemas
Matrícula: 10534 CPF: xxx.xxx.xxx-44

APROVADO POR:

Jean Franklin Silva Pereira

Coordenador da Seção de Infraestrutura e Suporte de TI

Matrícula: 11116 CPF: xxx.xxx.xxx-68

Saúle Tassara Bortolani
Gerente de Tecnologia
Matrícula: 5502 CPF: xxx.xxx.xxx-91

Documento assinado eletronicamente por **Italo Jardim Cabral**, **Administrativo**, em 05/08/2026, às 16:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Jean Franklin Silva Pereira**, **Coordenador(a) de Seção**, em 05/08/2026, às 16:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Saule Tassara Bortolani**, **Gerente**, em 07/08/2026, às 11:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://seisenac.df.senac.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0584244** e o código CRC **D2E7B7CE**.