

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº XX/20XX

CONTRATO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MIGRAÇÃO DE BANCO DE DADOS HISTÓRICOS, CUSTOMIZAÇÃO E SUPORTE CONTÍNUO DE PLATAFORMA PARA GESTÃO DE CHAMADOS (ESM) BASEADO EM GLPI OU EQUIVALENTE QUE ENTRE SI FAZEM SENAC AR/ES E _____.

Pelo presente instrumento particular, de um lado o SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC AR/ES, com sede na Avenida Marechal Mascarenhas de Moraes, n.º 2077, Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP 29.050-935, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 03.743.301/0001-01, por seu Presidente do Conselho, Sr. Idalberto Luiz Moro, neste ato representado por seu delegatário, conforme Resolução n.º 1.157/2025, de 29/07/2025, doravante denominado CONTRATANTE, e de outro lado, _____, com sede na _____, n.º _____, Bairro _____, CEP _____, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º _____, neste ato por seu administrador – Sr. _____, inscrito no CPF/MF sob o n.º _____, daqui por diante denominada CONTRATADA, têm entre si justo e acertado o presente CONTRATO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MIGRAÇÃO DE BANCO DE DADOS HISTÓRICOS, CUSTOMIZAÇÃO E GESTÃO CONTÍNUA DE PLATAFORMA PARA GESTÃO DE CHAMADOS (ESM) BASEADO EM GLPI OU EQUIVALENTE PARA O SENAC AR/ES, de acordo com as condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO CONTRATUAL

I) Pelo presente Contrato, a CONTRATADA se compromete a prestar Serviços de Migração de Banco de Dados Históricos, Customização e Suporte Contínuo de Plataforma para Gestão de Chamados (ESM) baseado em GLPI OU EQUIVALENTE para o SENAC AR/ES, na quantidade, características, valores e conforme especificações descritas no item abaixo, devendo ser obedecido, integral e rigorosamente, o Edital e a proposta da CONTRATADA referente a Concorrência n.º 010/2026.

II) Especificações Técnicas e Quantitativos:

1. PLANILHA DE VALORES

1.1 Planilha de Valores - SENAC ES

Item	Descrição do Item	Unidade	Quantidade Estimada - Senac ES	Valor Unitário (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)	Valor Total Anual (R\$)
------	-------------------	---------	--------------------------------	----------------------	--------------------------	-------------------------

01.01	Licença de uso de plataforma ESM GLPI ou equivalente Customizado	Mensal	85	R\$	R\$	R\$
01.02	Serviço de migração de dados e regras de negócio	Unitário	1	R\$	R\$	R\$
01.03	Implantação técnica e configuração inicial	Unitário	1	R\$	R\$	R\$
01.04	Customizações adicionais na solução (Sob demanda)	Unitário	200	R\$	R\$	R\$
01.05	Consultoria/Curadoria nos processos (Sob demanda)	Horas	200	R\$	R\$	R\$
VALOR TOTAL						R\$

NOTA: Os faturamentos mensais serão deliberados pelo gestor do contrato do Senac ES, após análise da medição com base em usuários licenciados ativos no período.

1.2 Resumo de Funcionalidades (Detalhadas nos Anexos deste Contrato).

1.2.1 Infraestrutura e Acesso

- a) Ambiente em nuvem (Cloud) com **alta disponibilidade (mínimo 99%)**, incluindo replicação geográfica e backup automático diário;
- b) Autenticação segura via **LDAP / SSO / OAuth2**, com logs completos e trilha de auditoria de acessos;
- c) Interface web responsiva compatível com diferentes navegadores e dispositivos, incluindo versão mobile.

1.2.2 Gestão de Chamados (Ticket)

- a) Abertura, acompanhamento e encerramento de chamados com **status pré-definidos** (novo, em atendimento, pendente, resolvido, encerrado);
- b) Identificação única de cada chamado e registro completo de histórico, autor, data, anexos, prioridade e grupo de atendimento;
- c) Separação funcional entre incidentes, requisições, problemas, mudanças; com fluxos diferenciados e controle de **SLA com horário comercial e feriados**, respeitando calendários municipais do ES;
- d) **Congelamento automático** do SLA em estados pendentes, com retomada do cálculo no retorno ao ativo;
- e) **Reabertura automática** após interação do solicitante;
- f) **Escalonamento automático** via regras por tempo, grupo, prioridade e tipo de chamado;
- g) Possibilidade de criar chamados vinculados (subchamados) de forma automática.

1.2.3 Catálogo de Serviços e SLAs

- a) Catálogo segmentado por área/setor, cada serviço associado a ativos, responsáveis, regras, grupos e SLAs;
- b) Tempo de SLA configurável para “primeiro atendimento (T.A.)” e “solução (T.S.)” separados;
- c) Notificações por e-mail com alertas automáticos ao atingir 50%, 80%, 95% e 100% do SLA;
- d) Calendários de atendimento customizáveis (ex: 8h–17h dias úteis, 24x7x365, etc).

1.2.4 Gestão de Ativos e Itens de Configuração

- a) Inventário automático por agente ou SNMP (v1/v2c), suportando sistemas Windows, Linux e Cloud Asset, ou qualquer outro dispositivo que esteja conectado à rede corporativa;
- b) Disponibilidade de Cadastro manual de ativos com campos obrigatórios, modelos predefinidos, controle de ciclo de vida, licenciamento, valor residual;
- c) Integração com chamados, usuários, catálogos e envio de alertas de vencimento de contratos ou garantias.

1.2.5 Mudanças (Change), Problemas (Problem) e Configuração

Fecomércio

Rua Misael Pedreira da Silva, 138, 3º andar
Santa Lúcia - Vitória/ES, 29056-230
27 3205-0700 www.fecomercio-es.com.br

Sesc

Praça Misael Pena, 54
Parque Moscoso - Vitória/ES - 29.018-300
27 3232-3100 www.sesc-es.com.br

Senac

Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077
Bento Ferreira - Vitória/ES - 29.050-625
27 3325-8311 www.es.senac.br

- a) Formulários para mudanças com registro de impacto, urgência, riscos, cronograma, rollback e fluxo de aprovação;
- b) Registro e vinculação de problemas com incidentes/mudanças, incluindo plano de ação e causa raiz documentada;
- c) Encerramento condicionado ao preenchimento completo do parecer de causa.

1.2.6 Base de Conhecimento (KB)

- a) Diretórios estruturados (FAQ, procedimentos, erros conhecidos), com controle por perfil e versionamento de artigos;
- b) Disponibilidade de procedimentos para o solicitante antes da abertura do chamado;
- c) Integração nativa da KB com os chamados.

1.2.7 Notificações, Pesquisas e Feedback

- a) Notificações automáticas por e-mail em eventos críticos (abertura, atribuição, pendência, encerramento);
- b) Envio de **pesquisa de satisfação nativa**, sem necessidade de login do usuário;
- c) Painéis e relatórios automáticos sobre desempenho.

1.2.8 Dashboards e Relatórios

Dashboards em tempo real configuráveis por filtros (grupo, SLA, backlog, tempo médio, top ativos);
Relatórios exportáveis em PDF ou CSV, incluindo análise de Pareto, tempo de carregamento e geração de gráficos;
Suporte a relatórios customizados via SQL dashboard ou integração com ferramentas como Metabase, ou PowerBI.

1.2.9 Integrações e API

API RESTful para abertura, consulta, atualização e encerramento de chamados;
Suporte à integração com LDAP, Active Directory, monitoramento, ERP, CRM e outros sistemas externos.

1.2.10 Atendimento via Chat

Chat integrado com registro automático de conversas no chamado;
Integração com MS Teams;
Transferência entre analistas, envio de anexos e finalização direta pelo chat;
Histórico consolidado para consulta em dashboards técnicos.

1.2.11 Segurança e Compliance

Controle de acesso por perfil (mínimo de quatro níveis: usuário, atendente, gestor, administrador);
Registro de todas as ações no banco de dados com logs;
Conformidade com padrões de segurança e proteção de dados (LGPD, GDPR tools plugin).

1.2.12 Customização e Plugins

Suporte a extensões via plugins compatíveis com a versão da plataforma (ex: dashboards avançados, aprovação por e-mail, branding, anonymize, LDAP tools etc.);
Capacidade de aplicar CSS customizado, temas escuros e personalizações.

1.3 Medição dos Serviços - Condições para Pagamento – SENAC ES

1.3.1 Os pagamentos à CONTRATADA serão realizados de acordo com as entregas previstas no cronograma de execução, em regime de medição mensal, com base nos quantitativos efetivamente demandados/autorizados pela CONTRATANTE e executados pela CONTRATADA, e nos critérios previamente estabelecidos na planilha de preços deste Contrato;

1.3.2 A CONTRATADA deverá fornecer todas as documentações necessárias, incluindo relatórios de progresso e comprovantes de entrega para a equipe de Fiscalização;

1.3.3 O pagamento será realizado conforme a conclusão de cada etapa do cronograma, de acordo com os itens abaixo:

1.3.3.1 **Planejamento:** esta etapa não gerará quaisquer ônus ao CONTRATANTE;

1.3.3.2 **Implantação:** os pagamentos referentes à **Planilha de Preços do item 07 desta Seção II**, poderão ser efetuados de forma proporcional ao progresso do projeto, em até duas parcelas, mediante aprovação da área técnica. O pagamento de cada parcela estará condicionado à validação das entregas realizadas, conforme as etapas previstas no cronograma de implantação;

1.3.3.3 **Personalização:** 100% (cem por cento) do pagamento do item na **Planilha de Preços do item 07 desta Seção II**, após o recebimento definitivo, mediante a aprovação da área técnica;

1.3.3.4 **Testes de usabilidade:** esta etapa não gerará quaisquer ônus ao CONTRATANTE;

1.3.3.5 **Treinamentos e capacitações:** 100% (cem por cento) do pagamento do item na **Planilha de Preços do item 07** desta **Seção II**, após o recebimento definitivo, mediante aprovação da área técnica;

1.3.3.6 **Licenças implantadas:** o pagamento será realizado mensalmente, de acordo com a quantidade de usuários ativos,

1.3.3.7 **Suporte técnico:** após a conclusão do pagamento das etapas, terá início ao pagamento mensal referente à manutenção e acompanhamento do sistema. O primeiro pagamento mensal será realizado após 30 (trinta) dias da prestação do serviço de manutenção, e os demais ocorrerão de forma sucessiva;

1.3.4 A equipe de Fiscalização ficará responsável por analisar e testar as entregas por etapas. Caso estejam em conformidade, deverá solicitar à CONTRATADA a emissão da Nota Fiscal das respectivas etapas;

1.3.5 Os pagamentos serão efetuados no prazo de até 20 (quinze) dias após a entrega da Nota Fiscal correspondente às parcelas descritas no cronograma de execução. Desde que devidamente aprovado pela Fiscalização. Pagamentos são agendados sempre para os dias 05, 15 ou 25, de acordo com a entrega e aprovação interna dos serviços prestados no período;

1.3.6 Se houver solicitação de ajustes e/ou atualizações na plataforma, o pagamento correspondente só será processado após a validação final pelo CONTRATANTE e implantação dessas modificações;

1.3.7 A medição mensal dos serviços deve ser clara e detalhada, contendo os valores unitários por usuário, por cada etapa a ser executada e o valor total. Apresentar ao gestor do contrato formalmente, como relatório detalhado por e-mail;

1.3.8 A CONTRATADA deverá emitir uma fatura detalhada para cada pagamento, contendo a descrição dos serviços prestados, o número de usuários ativos, o valor unitário e valor total e quaisquer outros encargos ou créditos aplicáveis. A fatura deverá ser submetida à Fiscalização do contrato para revisão e aprovação antes do processamento do pagamento;

1.3.9 Qualquer ajuste nas medições, seja por aumento ou diminuição no número de usuários ativos, será aplicado no ciclo de faturamento subsequente e refletido na fatura correspondente;

1.3.10 Caso haja necessidade de alteração contratual, por acordo entre os Contratantes, será através de Termos Aditivos.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇO E PAGAMENTO

I) O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pelo fornecimento deste Contrato, os preços fixos e irrevogáveis de R\$ _____ (_____), já incluídos os impostos, taxas, tarifas, e outras despesas incidentes, enfim, estando inclusos todos os custos que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o objeto deste CONTRATO.

II) Os pagamentos serão efetuados em até 20 (vinte) dias, após a execução do objeto, desde que atestados e aceitos formalmente pelo Gestor de Contrato, designado pelo CONTRATANTE, através de depósito direto na conta corrente da CONTRATADA, no Banco _____, Agência _____, Conta _____, e mediante apresentação das respectivas Notas Fiscais, que deverão ser entregues com antecedência mínima de 10 (dez) dias, acompanhadas dos documentos que comprovem o recolhimento das obrigações sociais, trabalhistas e tributos pertinentes. Ressalta-se ainda que a data de vencimento deverá ser programada para os dias 5, 15 ou 25 de cada mês, datas em que esta instituição efetua os pagamentos.

III) Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais, nem implicará na aprovação definitiva dos produtos, total ou parcialmente.

IV) Verificado, pelo CONTRATANTE, erro na fatura e/ou outras circunstâncias que desaconselhem o pagamento, a CONTRATADA será cientificada, a fim de que tome as devidas providências para regularização da situação, reiniciando o prazo após a reapresentação da fatura.

V) As despesas bancárias decorrentes de transferências para crédito de valores em outras praças ou instituições bancárias ficarão por conta da CONTRATADA.

VI) Fica expressamente proibida a negociação, por parte da CONTRATADA, dos créditos oriundos deste contrato, com bancos ou outras instituições, sob pena de que, em caso de descumprimento, ser imputado uma multa contratual no percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor do título descontado, além das penalidades previstas no contrato, inclusive rescisão.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E DADOS PARA FATURAMENTO

I) SENAC ES - UNIDADE SENAC DE VITÓRIA ES

Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac AR/ES

Endereço: Avenida Marechal Mascarenhas de Moraes, nº 2077, Bairro Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP: 29050-935, CNPJ: 03.743.301/0001-01, Ins. Estadual: Isento, Inscrição Municipal: 1109510.

CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO

I) Este Contrato iniciará na data de sua assinatura, com vigência de 12 meses, podendo ser renovado por iguais períodos, mediante interesse de ambas as partes e a assinatura de termo aditivo, limitando-se as prorrogações ao prazo máximo de 120 (cento e vinte) meses.

II) Fica ressalvada a duração máxima de 120 (cento e vinte) meses, desde que pesquisa de mercado demonstre que o preço contratado atualizado se mantém vantajoso a cada prorrogação.

III) Após o período de 12 (meses), havendo prorrogação do prazo contratual, o contrato será reajustado de acordo com o Índice Geral de Preços do Mercado – (IGP-M) – publicado pela Fundação Getúlio Vargas.

V) O CONTRATANTE poderá rejeitar, no todo ou em parte, o recebimento dos produtos e a execução dos serviços, quando estes demonstrarem-se em desacordo com as especificações e condições do Edital, deste Contrato e seus anexos.

VI) O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade do serviço, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos em lei e pelo Contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

I) Proceder aos pagamentos nas datas determinadas neste contrato, desde que o fornecimento tenha sido aceito.

II) Disponibilizar, esclarecer e oferecer suporte a CONTRATADA para quaisquer dúvidas que porventura surjam para o cumprimento do presente contrato.

III) A parte deverá cumprir todas as demais disposições do presente contrato e do Edital de Concorrência nº 010/2026.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

I) Indenizar o CONTRATANTE por quaisquer danos ou prejuízos causados durante a execução do objeto do presente contrato, em decorrência de ação ou omissão dolosa, ou por imperícia, negligência e imprudência de seus prepostos e funcionários. Ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, inclusive responsabilidade civil para com terceiros, que é exclusiva da CONTRATADA, sendo que a presença de fiscalização por parte do CONTRATANTE não diminui nem exclui essa responsabilidade;

II) O fornecimento de mão de obra especializada, materiais adequados, transportes e ferramentas necessárias à perfeita execução do objeto do presente contrato;

III) O fornecimento dos Equipamentos de Proteção Individual – EPI's; uniformes; alimentação e Vale Transporte aos seus funcionários;

IV) Somente admitir no interior da CONTRATANTE funcionários devidamente identificados e que estejam com suas carteiras profissionais regularmente registradas;

V) Entregar os produtos e prestar os serviços especificados e respeitar os preços pactuados, independentemente da situação de mercado, se responsabilizando juridicamente pelos prejuízos que advir pelo não cumprimento das obrigações pactuadas independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial;

VI) Recolher os encargos sociais, previdenciários, fiscais, comerciais, impostos, trabalhistas, resultantes da execução do objeto do presente Contrato;

VII) Responder, integralmente, em caso de responsabilidade trabalhista individualizada de seus empregados/contratados, isentando a CONTRATANTE de quaisquer ônus ou responsabilidades decorrentes desta relação, independentemente da data de sua ocorrência, sob as penalidades contratuais, inclusive retenção de valores, caso a CONTRATANTE seja obrigada a proceder qualquer pagamento que não seja de sua responsabilidade;

VIII) Observar a legislação pertinente à higiene, saúde e segurança do trabalho.

IX) Executar os serviços e fornecer os produtos atendendo a toda e qualquer normatização a este respeito;

X) Manter, durante o período de vigência contratual, todas as condições que ensejarem sua habilitação e qualificação exigidas no Edital;

XI) A CONTRATADA é responsável pelo transporte de todo material de seu fornecimento até o local da entrega, fornecendo mão de obra para carga e descarga e movimentação respectiva;

XII) As partes deverão cumprir todas as demais disposições do presente contrato e do Edital de Concorrência nº 010/2026.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS ÔNUS FISCAIS

I) O CONTRATANTE somente receberá os produtos que estejam de acordo com as condições e especificações deste Contrato e da comprovação, por parte da CONTRATADA, do recolhimento de todos os encargos fiscais e previdenciários que lhe cabem.

II) Fica estabelecido que, além da remuneração prevista neste contrato, nenhuma outra importância será devida pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, em razão dos produtos ora contratados, correndo por conta da CONTRATADA todos os tributos e contribuições parafiscais que incidam ou venham incidir sobre o presente contrato ou seu objeto.

III) Fica convencionado, também, que se o CONTRATANTE for autuado, notificado ou intimado em virtude ou razão de fato oriundo do objeto do presente contrato atribuído à CONTRATADA, caberá àquele o direito de reter os pagamentos, ou mesmo, em caso de já ter cumprido integralmente a CLÁUSULA SEGUNDA do presente Contrato, de cobrar os respectivos valores, como reembolso daquilo a que se tornar obrigada a pagar, seja em decorrência de

circunstâncias emanadas das autoridades públicas ou particulares, sendo imediatamente a CONTRATADA comunicada a respeito.

CLÁUSULA OITAVA – DAS PENALIDADES

I) O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao CONTRATANTE o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste instrumento contratual.

II) Caso a CONTRATADA se torne inadimplente pela falta de execução total ou parcial do presente Contrato, ser-lhe-á aplicada uma ou mais das seguintes penalidades:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Suspensão do direito de participar ou licitar com o CONTRATANTE por prazo não superior a 03 (três) anos;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com o CONTRATANTE, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que lhe aplicou a penalidade.

III) As penalidades relacionadas nas alíneas 'a', 'c' e 'd' são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente com a sanção da alínea 'b', e, ainda, serem acompanhadas da rescisão contratual, quando o fato gerador da penalidade ensejar tal medida.

IV) Os valores das multas de que trata a presente cláusula, aplicáveis de acordo com os casos de inadimplência ora especificados, são os seguintes:

- a) 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor global do contrato por dia de atraso no fornecimento dos produtos e/ou serviços;
- b) 0,05% (cinco centésimos por cento) do mesmo valor do Contrato, por dia de excesso que venha a ocorrer a cada um dos prazos parciais estabelecidos no cronograma físico-financeiro, fornecido pela CONTRATADA, parte integrante deste Contrato.
- c) 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor global do contrato, em caso de descumprimento de qualquer outra obrigação estipulada nas cláusulas deste contrato, não obstante a necessidade de regularização em prazo razoável, nunca inferior a 5 (cinco) dias úteis, podendo ser novamente aplicada em caso de reincidência, ressalvada ainda a rescisão do contrato, a critério do CONTRATANTE.
- d) multa simplesmente moratória, correspondente a 10% (dez por cento) do valor total contratual, na hipótese de rescisão do presente Contrato nos casos previstos, por culpa da CONTRATADA, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal incidente e da obrigação de ressarcir as perdas e danos a que der causa.

V) As multas poderão ser aplicadas cumulativamente, porém o seu valor total não poderá exceder a 20% (vinte por cento) do preço total do presente Contrato.

VI) Multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) por dia sobre a fatura a ser paga em caso de atraso no pagamento da mesma pelo CONTRATANTE.

VII) Caberá suspensão o impedimento do direito de licitar e de contratar com o CONTRATANTE, pelo prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos, nos seguintes casos:

- a) Apresentar declaração ou documento falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou execução do contrato;
- b) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

Fecomércio

Rua Misael Pedreira da Silva, 138, 3º andar
Santa Lúcia - Vitória/ES, 29056-230
27 3205-0700 www.fecomercio-es.com.br

Sesc

Praça Misael Pena, 54
Parque Moscoso - Vitória/ES - 29.018-300
27 3232-3100 www.sesc-es.com.br

Senac

Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077
Bento Ferreira - Vitória/ES - 29.050-625
27 3325-8311 www.es.senac.br

- c) Comporta-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- d) Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

VIII) O prazo de impedimento mencionado na alínea 'c' do item II, desta CLÁUSULA, não será superior a 03 (três) anos, sendo que no caso do item VII, a penalidade será de 4 a 6 anos, cabendo à autoridade que aplicar a penalidade determinar a duração de seu efeito.

IX) A penalização da CONTRATADA com a declaração de inidoneidade para licitar ou para contratar com o CONTRATANTE caberá nos casos de grave inadimplência ou de falhas técnicas inescusáveis na execução do presente Contrato.

X) As sanções previstas nas alíneas 'c' e 'd' do item II, desta CLÁUSULA poderão ser aplicadas à CONTRATADA que:

- a) Praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo;
- b) Praticar atos ilícitos visando a frustrar o objeto deste Contrato;
- c) Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com o CONTRATANTE, em virtude de atos ilícitos praticados.

XI) Não serão aplicadas penalidades nos casos de inadimplemento contratual decorrente do evento enquadrável na definição legal de caso fortuito ou de força maior.

XII) O valor da(s) multa(s) aplicada(s) poderá(ão) ser descontada(s) do pagamento da fatura a ser paga pelo CONTRATANTE.

XIII) Caso não haja crédito suficiente para cobrir o valor a ser descontado, poderá o CONTRATANTE promover a cobrança judicial, através da competente ação própria, para composição dos prejuízos por acaso existentes, sendo certo inclusive em caso de cobrança administrativa ou extrajudicial arcará a CONTRATADA com os honorários advocatícios de 20% (vinte por cento) sobre o valor devido.

XIV) A aplicação das penalidades deverá se concretizar após notificação expressa ao representante legal da CONTRATADA, resguardado o direito de ampla defesa no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da notificação.

CLÁUSULA NONA – DA RESCISÃO

I) A rescisão do presente contrato poderá ser:

- a) unilateral, por iniciativa do CONTRATANTE nos casos enumerados no subitem abaixo;
- b) por mútuo acordo;
- c) judicial.

II) Constituem motivos para a rescisão do contrato, determinada por ato unilateral do CONTRATANTE, sem prejuízo das penalidades aplicáveis à CONTRATADA:

- a) Inexecução total ou parcial do objeto contratual, desde que não plenamente justificado pela CONTRATADA;
- b) o não cumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas contratuais;
- c) o atraso injustificado na entrega dos produtos e/ou conclusão dos serviços;
- d) o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

- e) a subcontratação total ou parcial do seu objeto, cessão ou transferência total ou parcial do contrato, sem o expresso consentimento do CONTRATANTE, bem como a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA que, a critério do CONTRATANTE, prejudique a execução do contrato, desde que previamente avisado e autorizado pelo CONTRATANTE;
- f) modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo do CONTRATANTE, prejudique a execução do contrato;
- g) razões de interesse do CONTRATANTE;
- h) razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o CONTRATANTE exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;
- i) a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- j) dissolução da sociedade CONTRATADA;
- k) decretação da falência da CONTRATADA, o pedido de recuperação judicial ou a instauração de insolvência.

III) O ato rescisório será comunicado formalmente à CONTRATADA e da comunicação constarão as penalidades aplicadas pelas determinantes da rescisão.

IV) A rescisão amigável, por acordo entre as partes, será reduzida a termo no processo de licitação escrita e fundamentada da autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

I) A execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por representante(s) especificamente designado(s) pela CONTRATANTE, a quem competirá a orientação, o controle e a verificação da conformidade da entrega dos bens ou serviços.

II) Compete à fiscalização, dentre outras atribuições:

- a) Solicitar à CONTRATADA todas as providências necessárias ao fiel cumprimento do ajuste, formalizando-as nos autos do processo;
- b) Verificar se os materiais e procedimentos utilizados atendem aos padrões de qualidade e às especificações técnicas contratuais;
- c) Rejeitar, no todo ou em parte, bens ou serviços executados com vícios, imperfeições ou em desacordo com as especificações, determinando sua correção, substituição ou refazimento às expensas da CONTRATADA;
- d) Atestar as notas fiscais/faturas e encaminhar ao setor competente a documentação para pagamento, inclusive o registro de eventuais glosas ou multas aplicadas;
- e) Comunicar tempestivamente à autoridade superior quaisquer irregularidades que exijam decisões ou sanções fora de sua competência.

III) A atuação da fiscalização não exime nem reduz a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução do objeto, nem pela reparação de danos causados a terceiros ou à administração.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DE COMPLIANCE

I) As Partes declaram que conhecem e se comprometem a observar integralmente as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, em especial a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos ("Lei Anticorrupção"), bem como comprometem-se a cumprir essas normas de maneira rigorosa, por si e por seus sócios, administradores e empregados, e a exigir o cumprimento dessas normas de

terceiros que venham a contratar. Adicionalmente, cada uma das Partes declara que manterá, até o término da vigência deste contrato, uma conduta ética e íntegra.

II) As Partes obrigam-se, no exercício dos direitos e obrigações previstas neste Contrato, a:

a) não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos, pessoas a eles relacionadas ou qualquer outra pessoa, empresa e/ou entidade privada, com o intuito de obter vantagem indevida, influenciar atos ou decisões, ou direcionar negócios de forma ilícita;

b) adotar as melhores práticas de monitoramento e controle do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por parte de seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados.

III) As Partes comprometem-se a informar imediatamente à outra Parte qualquer suspeita ou comprovação de conduta que possa violar as disposições anticorrupção ou qualquer outra legislação pertinente a este Contrato. Essa notificação deve incluir, quando possível, todas as informações relevantes para auxiliar na investigação e resolução do ocorrido.

IV) A violação comprovada de qualquer das obrigações previstas nesta cláusula constituirá justa causa para a rescisão unilateral deste Contrato, sem prejuízo da aplicação das penalidades e reparação por perdas e danos eventualmente causados à Parte inocente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

I) As Partes comprometem-se a cumprir a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), tratando dados pessoais apenas para fins legítimos, específicos e limitados à execução do objeto deste contrato, abrangendo os serviços contratados.

II) Dados da Mão de Obra e Acesso: A CONTRATADA, ao disponibilizar mão de obra, compartilhará com o SENAC apenas os dados estritamente necessários para o controle de acesso, segurança do trabalho e comprovação de conformidade trabalhista. Dados sensíveis, como biometria ou informações de saúde (ASO), devem ser tratados com rigorosa confidencialidade e segurança.

III) Monitoramento e Imagem: Caso a execução dos serviços envolva qualquer tipo de registro (exemplo: imagens, fotografias ou vídeos) para relatórios de progresso do objeto contratado, a CONTRATADA deve garantir que o uso desses registros seja restrito à finalidade da execução contratual. O uso de registros de colaboradores para fins contratuais, de portfólio ou marketing da CONTRATADA exige o consentimento prévio, destacado e específico dos titulares.

IV) Responsabilidade sobre Subcontratados: A CONTRATADA assume total responsabilidade por garantir que eventuais subcontratados, fornecedores de materiais ou prestadores de serviços por ela contratados cumpram integralmente as normas de proteção de dados pessoais nas dependências do CONTRATANTE, ou local indicado por este.

V) Gestão de Incidentes: Qualquer incidente de segurança que envolva dados pessoais vinculados a contratação (como perda de documentos ou vazamento de arquivos) deve ser comunicado ao SENAC em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas da ciência da ocorrência, sob pena de sanções contratuais.

VI) Descarte de Documentação: Ao término dos serviços, a CONTRATADA deverá eliminar de forma segura e adequada qualquer documentação física ou digital contendo dados pessoais que não seja mais necessária para o cumprimento de obrigações legais, contratuais ou de garantia.

VII) Indenidade e Direito de Regresso: A CONTRATADA obriga-se a indenizar o SENAC por quaisquer danos, multas ou condenações judiciais resultantes do tratamento inadequado de dados pessoais realizado por seus colaboradores, prepostos ou subcontratados, garantido ao SENAC o direito de regresso e a possibilidade de retenção de pagamentos em caso de prejuízos causados por descumprimento da LGPD.

VIII) Sigilo e confidencialidade: Deve a CONTRATADA manter sigilo sobre qualquer informação a qual tiver acesso no SENAC, incluindo dados de alunos, empregados ou parceiros, tendo obrigação de estender o sigilo aos empregados/subcontratados da CONTRATADA.

IX) Acesso a Dados de Terceiros e Confidencialidade: No exercício da execução do contrato, caso seja necessário ao CONTRATANTE o acesso a documentos da empresa executora (como folhas de pagamento, GFIP, guias de recolhimento e prontuários de EPI), obriga-se a utilizar tais dados estritamente para validar as obrigações contratuais e a regularidade trabalhista/fiscal, sendo vedado o compartilhamento com terceiros não autorizados.

X) Encerramento do contrato: Ao término do Contrato, a CONTRATADA deverá devolver ou eliminar de forma segura todos os dados pessoais a que teve acesso em virtude do contrato firmado entre as partes, ressalvadas as obrigações legais de guarda.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA CONFIDENCIALIDADE

I) As Partes obrigam-se, por si e por seus sucessores, empregados e prepostos, a manter o mais estrito sigilo e confidencialidade sobre toda e qualquer “Informação Confidencial” a que tiverem acesso, conhecimento ou que venham a produzir em razão deste Instrumento.

II) Consideram-se Informações Confidenciais, exemplificando, mas não se limitando, todas e quaisquer informações, dados, documentos, comunicações, propostas, materiais, relatórios, estudos, especificações técnicas, comerciais ou estratégicas, bem como quaisquer outros elementos, independentemente do meio ou forma de apresentação (oral, escrita, eletrônica ou digital), que sejam revelados por uma Parte à outra em razão da celebração ou execução deste contrato, incluindo à própria existência e aos termos do presente instrumento.

III) Não serão consideradas Informações Confidenciais aquelas que:

- a) sejam ou venham a se tornar de domínio público sem violação deste contrato;
- b) já eram comprovadamente de conhecimento da Parte receptora antes de sua divulgação, desde que comprovado por documentação idônea; ou
- c) tenham sua divulgação expressamente autorizada, por escrito, pela Parte reveladora.

IV) Caso qualquer das Partes seja obrigada, por lei, ordem de autoridade judicial ou administrativa competente, a revelar qualquer Informação Confidencial, deverá notificar imediatamente e por escrito a outra Parte.

V) Na hipótese de término ou rescisão deste contrato, as Partes obrigam-se a, mediante solicitação da outra Parte, restituir ou destruir, quando aplicável, todas as Informações Confidenciais recebidas, inclusive eventuais cópias, comprometendo-se a não reter quaisquer dados ou documentos, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória por lei.

VI) O descumprimento desta cláusula sujeitará a Parte infratora à obrigação de indenizar a outra Parte por todas as perdas e danos comprovadamente sofridos, sem prejuízo da eventual aplicação da cláusula penal, bem como da adoção das medidas judiciais cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

I) A CONTRATADA não poderá transferir este contrato, no todo ou em parte, sem prévia e expressa autorização do CONTRATANTE.

II) A CONTRATADA se obriga a fornecer ao CONTRATANTE os dados técnicos que esta achar de seu interesse, bem como todas as informações julgadas necessárias, quando solicitadas.

III) Caso haja necessidade de alteração contratual, por acordo entre os Contratantes, será através de Termos Aditivos.

IV) O Contratante poderá determinar a paralisação dos serviços ou fornecimento dos produtos através de Ordem de Paralisação, a qual suspenderá também a fluência do prazo estipulado neste instrumento. Ocorrendo paralisação, o Reinício dos serviços ou do fornecimento dos produtos, bem como a fluência do prazo, somente se dará quando da emissão da competente Ordem de reinício, contabilizando-se para efeito de fixação do termo final do contrato, o saldo de prazo restante, ou outro acordado entre as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO

I) Fica eleito o foro do Município de Vitória, capital do Estado do Espírito Santo, para dirimir possíveis e quaisquer controvérsias a respeito do presente Contrato, renunciando, as partes, a quaisquer outros por mais privilegiados que sejam.

E por estarem justes e acordes firmam o presente contrato em 02 (duas) vias de igual teor para um só efeito, com as assinaturas das testemunhas instrumentárias abaixo.

Vitória/ES, ____ de ____ de ____.

SENAC AR/ES
Presidente do Conselho ou delegatário (Resolução 1.157/2025, de 29/07/2025)
CONTRATANTE

CONTRATADA

&

Testemunhas

ANEXO I ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

SOLUÇÃO DE GESTÃO DE SERVIÇOS E CHAMADOS (ESM)

A solução a ser contratada deverá atender integralmente aos seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:

1. Gestão de Chamados (Incidentes e Requisições)

- Abertura, acompanhamento e encerramento de chamados com controle de status: Novo, Em Atendimento, Pendente, Resolvido e Encerrado.
- Identificador único por chamado.
- Separação funcional entre incidentes e requisições, com possibilidade de aplicação de fluxos distintos por tipo.
- Congelamento do SLA enquanto o chamado estiver pendente e reativação automática ao retornar ao status ativo.
- Reabertura automática do chamado pendente após interação do usuário.
- Escalonamento manual e automático baseado em regras (tempo, grupo, prioridade, tipo de chamado).
- Possibilidade de gerar automaticamente chamados secundários vinculados a diferentes áreas a partir de um chamado principal.
- Campos para registros de acompanhamentos, tarefas técnicas, soluções e anexos com controle de permissões.
- Fluxo de aprovação com múltiplos aprovadores e percentuais configuráveis, incluindo reprovação automática e justificativa obrigatória.

2. Gestão de Catálogo de Serviços e SLAs

- Suporte a múltiplos catálogos por área ou cliente interno, com vínculo a ativos, usuários, contratos e SLAs.
 - O catálogo de serviços deverá permitir a construção de árvores de decisão, guiando o usuário através de perguntas dinâmicas para assegurar a correta classificação e preenchimento da solicitação."
- Definição de SLAs com tempos distintos para primeiro atendimento (T.A.) e solução (T.S.).
- Calendários personalizados (horário comercial, 24x7, feriados nacionais/estaduais/municipais).
- Aplicação de SLAs por regra de negócio: tipo de chamado, categoria, grupo de atendimento, ativos envolvidos e prioridade.
- Notificações automáticas quando o SLA atingir 95% do tempo, por exemplo.
- Encerramento automático de chamados pendentes por tempo determinado.
- Relatórios detalhados de cumprimento de SLA e metas operacionais.

3. Gestão de Ativos e Itens de Configuração (ICs)

- Inventário automático por agente ou SNMP (v1 e v2c), suportando equipamentos com Windows e Linux.
- Cadastro manual com uso de modelos pré-definidos para ICs sem suporte a inventário automático.
- Controle de ciclo de vida, garantia, amortização contábil e valor residual dos ativos.
- Vínculo entre ativos, usuários, termos de responsabilidade, serviços e chamados.
- Visualização de vencimento de licenças, certificados e contratos vinculados.
- Rastreamento de mudanças no inventário com registros para auditoria.

4. Gestão de Mudanças, Problemas e Configuração

- Registro completo de mudanças, com dados como: tipo, impacto, risco, urgência, data prevista de execução, plano de rollback, plano de comunicação, critérios de aceite e interrupções programadas.
- Fluxo de aprovação com comitê e/ou usuários/grupos definidos.

- c) Registro de problemas com vínculo a incidentes, ICs e mudanças.
- d) Relatório de causa raiz com plano de ação, solução de contorno e evidências.
- e) Encerramento condicionado ao preenchimento completo do relatório de causa raiz.

5. Base de Conhecimento

- a) Organização por diretórios e tipos (erro conhecido, solução definitiva, manuais, procedimentos).
- b) Controle de acesso por perfil.
- c) Versionamento de artigos, notificação de vencimento para atualização;
- d) Vínculo com incidentes, problemas, requisições e mudanças.
- e) Disponibilização de artigos para autoatendimento de usuários.
- f) Comentários e visualização pública controlada por prazo de publicação.

6. Notificações, E-mails e Pesquisas

- a) Envio automático de e-mails em eventos como abertura, atribuição, solução e encerramento.
- b) Convite para pesquisa de satisfação nativa, sem necessidade de login. Dashboard detalhado sobre os resultados das pesquisas de satisfação;
- c) Relatórios automáticos para gestores, notificações sobre vencimentos de contratos, licenças e certificados.
- d) Lembretes automáticos sobre pendências de aprovação.

7. Integrações e API

- a) API RESTful ou equivalente para integração com sistemas de monitoramento e gestão institucional.
- b) Suporte a abertura de chamados, atualizações, adição de acompanhamentos, aplicação de solução e encerramento via API.
- c) Aplicação de regras de negócio no ato da criação do chamado pela API.

8. Atendimento Omnichannel Integrado

- a) Sistema integrado que unifica todos os canais de atendimento em uma única interface, permitindo continuidade da conversa independente do canal utilizado pelo usuário.
- b) Transferência de filas, anexos e encerramento direto pelo analista via chat.
- c) Histórico único independente do canal de origem.
- d) Transferência seamless entre canais.
- e) Contexto preservado em todas as interações.
- f) Timeline unificada com todas as comunicações.
- g) Distribuição automática baseada em expertise.
- h) Balanceamento de carga por canal.
- i) Escalação automática por tempo de resposta.
- j) Status de disponibilidade por agente.
- k) Priorização por tipo de solicitação.
- l) Métricas em tempo real por canal.
- m) Pesquisa de satisfação integrada ao atendimento.
- n) Indicadores específicos para monitoramento de atendimentos por chat.
- o) Painel único com todos os canais ativos.
- p) Funcionalidade de chamada por vídeo integrada.
- q) Estatísticas de performance por canal.
- r) Alertas de SLA próximos ao vencimento.
- s) Distribuição de carga de trabalho.
- t) Histórico completo do cliente.
- u) Ações rápidas contextuais.

9. Integração WhatsApp Business API

- a) WhatsApp Business API oficial
- b) Webhook para recebimento de mensagens
- c) Certificação Meta Business
- d) Número verificado do Senac ES (existente)
- e) Fluxo de Integração: WhatsApp → API Gateway → GLPI OU EQUIVALENTE → Processamento IA → Criação Chamado
- f) Mensagens de texto, áudio, imagem e vídeo
 - f.1) A solução deverá permitir a criação de chamados por comando de voz, com capacidade de transcrever o áudio do usuário em texto e utilizá-lo para preencher a descrição do chamado de forma automática.
- g) Comunicação ativa para informativos e campanhas com os usuários.
- h) Documentos e arquivos anexos
- i) Localização geográfica
- j) Contatos compartilhados
- k) Criação automática de chamados via IA
- l) Categorização inteligente por conteúdo
- m) Extração de dados relevantes
- n) Identificação do usuário por número
- o) Transformação inteligente em chamados
 - o.1) Processamento de linguagem natural (NLP)
 - o.2) Identificação de intenção do usuário
 - o.3) Categorização automática
 - o.4) Extração de entidades (problema, urgência, categoria)
 - o.5) Análise de sentimento da mensagem
 - o.6) Confirmação do número de protocolo ao cliente
- p) Templates
- q) FAQs automatizadas
- r) Possibilidade de atendimento humano
 - r.1) Agente assumir a conversa
 - r.2) Histórico completo disponível
 - r.3) Ferramentas de resposta rápida
 - r.4) Anexo de arquivos e mídias

10. Integração com Microsoft Teams

- a) Bot corporativo integrado ao ambiente Teams
- b) Comandos para abertura de chamados
- c) Consulta de status via Teams
- d) Notificação direta via Teams
- e) Integração com Workflows
 - e.1) Workflows de aprovação integrados
 - e.2) Cards interativos para decisões
 - e.3) Notificações automáticas
 - e.4) Histórico de aprovações
- f) Canais para anúncios
- g) Canal de escalação urgente
- h) Canal de base de conhecimento compartilhada
- i) Possibilidade de consultar dashboard diretamente no Teams
- j) Relatório em tempo real

- k) Alertas automáticos

11. Disponibilidade de Inteligência Artificial e automatizações

- a) Atendimento 24/7 automatizado.
- b) Processamento de linguagem natural
 - b.1) A solução deve ser capaz de integrar Inteligência Artificial, podendo ser serviço terceiro com execução estritamente por inferência, sem compartilhar dados para aprendizado do fornecedor e com opção de não retenção de conteúdo, garantindo sigilo e privacidade dos dados.
- c) Integração com base de conhecimento.
- d) Aprendizado contínuo (treino).
- e) FAQ cliente final (interno e externo).
- f) Machine Learning para categorização.
- g) Análise de sentimentos.
- h) Reconhecimento de entidades.
- i) Análise de conteúdo do chamado.
- j) Padrões de solução.
- k) Feedback de qualidade.
- l) Auto resolução guiada.
- m) Prevenção de chamados duplicados.
- n) Sugestões de artigos públicos.
- o) Escalação preventiva por complexidade.
- p) Geração de respostas contextualizadas.
- q) Knowledge – base inteligente de consulta.
- r) Criação e atualização automática de artigos para consulta.

12. Autenticação e Segurança

- a) Autenticação via SSO integrada ao sistema da instituição.
- b) Suporte a autenticação via OAuth2 com controle de domínio autorizado e criação automática de usuários.
- c) Controle de permissões por perfil e segregação de acessos por diretório, área ou unidade.

13. Relatórios e Dashboards

- a) Relatórios por analista, grupo, unidade, tipo de chamado, SLA, categoria e tempo médio de atendimento.
- b) Painéis de fila com indicadores de backlog, chamados abertos/solucionados/encerrados, cumprimento de SLA e tempo médio.
- c) Top demandas por ativo, serviço, categoria, usuário e grupo.
- d) Relatórios de contratos, licenças, mudanças e artigos da base de conhecimento.
- e) Exportação de dados em PDF e CSV.
- f) Métricas de utilização no Knowledge.

Referências Legais e Normativas

- Lei nº 14.133/2021, Decreto nº 12.343/2024 (Contratos Administrativos)
- LGPD – Lei 13.709/2018
- ISO/IEC 20000 1 (Gestão de Serviços de TI)

Vitória/ES, ____ de ____ de ____.

SENAC AR/ES
Presidente do Conselho ou delegatário (Resolução 1.157/2025, de 29/07/2025)
CONTRATANTE

CONTRATADA

&

Testemunhas

Fecomércio

Rua Misael Pedreira da Silva, 138, 3º andar
Santa Lúcia - Vitória/ES, 29056-230
27 3205-0700 www.fecomercio-es.com.br

Sesc

Praça Misael Pena, 54
Parque Moscoso - Vitória/ES - 29.018-300
27 3232-3100 www.sesc-es.com.br

Senac

Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077
Bento Ferreira - Vitória/ES - 29.050-625
27 3325-8311 www.es.senac.br

ANEXO II

DESCRIPTIVO TÉCNICO DE MIGRAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

1. OBJETIVO

Este anexo tem por finalidade descrever os serviços esperados para a migração, implantação e parametrização da solução de gestão de serviços, abrangendo o Senac Espírito Santo, no contexto do processo licitatório unificado ora conduzido. Ainda que o instrumento licitatório seja comum, a execução dos serviços será realizada de forma segregada e independente, contemplando ambientes distintos, bases de dados próprias, parametrizações específicas e cronograma alinhado às necessidades de cada instituição, respeitando seus volumes de atendimento, estruturas operacionais e prioridades internas.

A migração deverá garantir continuidade operacional plena, preservação de informações históricas, manutenção da lógica de atendimento existente e funcionamento adequado das funcionalidades essenciais, assegurando que nenhum dado seja perdido, corrompido ou suprimido nos ambientes de SENAC ES.

2. ESCOPO DOS SERVIÇOS DE MIGRAÇÃO

2.1 Disponibilização da infraestrutura técnica

- Hospedagem da nova solução em ambiente em nuvem (Cloud) com alta disponibilidade.
- Configuração de acesso seguro com autenticação via LDAP.
- Base de dados relacional estruturada, com política de backup automático e controle de logs.
- Manter o link de acesso externo para que os clientes externos possam registrar suas demandas, sem necessidade de autenticação/integração;

2.2 Migração de dados históricos

- Extração e importação de todos os chamados registrados no ambiente atual (abertos, pendentes, resolvidos e encerrados).
- Preservação da numeração original, datas, status, autores, responsáveis, anexos e interações históricas.
- Migração dos registros de SLA aplicados e tempo de resposta/solução efetivos por chamado.

2.3 Migração de parametrizações e regras de negócio

- Migração dos catálogos de serviços existentes, com manutenção da estrutura por área, serviço, grupo e tipo de solicitação.
- Preservação dos grupos de atendimento, perfis de acesso e níveis de permissão configurados.
- Transferência das regras automatizadas para categorização, atribuição e escalonamento.
- Manutenção dos calendários de SLA, com os mesmos feriados e horários por grupo ou unidade.
- Aplicação de fluxos de aprovação personalizados com múltiplos níveis, quando existentes.

2.4 Migração de configurações auxiliares e plugins operacionais

- Configuração de plugin ou recurso equivalente para envio automático de notificações por e-mail conforme eventos definidos (atribuição, encerramento, pendência, atualização etc.).
- Migração das configurações de SLA por grupo de atendimento com seus respectivos gatilhos e alertas.
- Recriação dos dashboards gerenciais utilizados, com indicadores por SLA, grupo, unidade e fila de atendimento.
- Manutenção da estrutura de catálogo de serviços segmentado por área ou unidade organizacional.

2.5 Preservação de integrações já estabelecidas

- a) Garantia de integração com sistemas institucionais, respeitando as interfaces existentes ou fornecendo documentação técnica para substituições equivalentes.
- b) Continuidade na autenticação LDAP e reaproveitamento de dados cadastrais dos usuários.

2.6 Treinamento e documentação

- a) Treinamento presencial, com carga horária mínima de 4 horas por módulo, para a equipe de TI responsável pela gestão da solução (incidente, requisição, problema, mudança, inventários);
- b) Entrega de documentação técnica contendo a estrutura lógica da nova instalação, métodos de backup, autenticação, acesso, fluxos principais, SLAs e regras personalizadas;
- c) Treinamento personalizado ao time do SENAC Espírito Santo em todos os módulos disponíveis na plataforma de chamados ESM.

Vitória/ES, ____ de ____ de ____.

SENAC AR/ES

Presidente do Conselho ou delegatário (Resolução 1.157/2025, de 29/07/2025)

CONTRATANTE

CONTRATADA

& _____

Testemunhas

Fecomércio

Rua Misael Pedreira da Silva, 138, 3º andar
Santa Lúcia - Vitória/ES, 29056-230
27 3205-0700 www.fecomercio-es.com.br

Sesc

Praça Misael Pena, 54
Parque Moscoso - Vitória/ES - 29.018-300
27 3232-3100 www.sesc-es.com.br

Senac

Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077
Bento Ferreira - Vitória/ES - 29.050-625
27 3325-8311 www.es.senac.br