

São Paulo, 14 de setembro de 2026.

PREGÃO ELETRÔNICO - PEE 2026000069

OBJETO: "CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA, DESENVOLVIMENTO, SUSTENTAÇÃO E ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DA SOLUÇÃO ORACLE CAMPUS SOLUTIONS (SENAC SOLUTION), INCLUINDO SUAS INTEGRAÇÕES".

CARTA DE ESCLARECIMENTOS I

Encaminhamos abaixo os questionamentos e as respostas a todos os interessados:

1 - O novo contrato substituirá exclusivamente o Contrato nº 14.079/2023 ou também abrangerá o escopo e os profissionais do Contrato nº 13.671/2022?

Resposta: A contratação será baseada conforme previsto no termo de referência publicado em Edital.

2 - Entendemos que os 25 profissionais serão mobilizados integralmente desde o início da execução e que o valor mensal fixo será devido independentemente da volumetria de demandas, ressalvadas exclusivamente as glosas previstas no SLA. Está correto?

Resposta: Sim.

3 - A expressão "equipes localizadas em seus escritórios próprios" permite que os profissionais atuem em teletrabalho a partir de suas residências, utilizando equipamentos, controles e infraestrutura fornecidos pela contratada?

Resposta: Sim.

4 - Qual é a faixa exata considerada como "horário comercial"?

Resposta: 8h às 17h ou 9h às 18h.

5 - Há necessidade de cobertura durante o intervalo de almoço, recessos ou feriados locais?

Resposta: Conforme Item 5 do Termo de Referência.

6 - A meta de 95% de disponibilidade permite ausências temporárias por férias, licenças e desligamentos sem substituição imediata, desde que não haja prejuízo aos serviços, ou a contratada deverá manter permanentemente os 25 profissionais?

Resposta: A contratada deverá manter a equipe prevista no Termo de Referência de forma que não prejudique prejuízo aos serviços.

7 - Haverá acionamentos emergenciais fora do horário comercial?

Resposta: Conforme Anexo III do Termo de Referência.

8 - Em caso positivo, informar frequência histórica, forma de acionamento e se horas extras, sobreaviso e adicional noturno serão remunerados separadamente.

Resposta: Conforme Termo de Referência.

9 - Embora não tenham ocorrido atendimentos presenciais nos últimos cinco anos, poderá ser definido prazo de antecedência, quantidade máxima de profissionais e duração estimada das futuras solicitações presenciais?

Resposta: Não.

10 - Quais equipamentos, configurações, softwares e licenças deverão ser fornecidos pela contratada?

Resposta: Conforme Termo de Referência, a contratada deverá prover e manter seus próprios equipamentos e softwares para desenvolvimento das aplicações nas suas instalações.

11 - As licenças Oracle/PeopleSoft, acessos aos ambientes, VPN e ferramenta de gerenciamento de demandas serão fornecidos pelo SENAC?

Resposta: Sim.

12 - Solicita-se a disponibilização da volumetria dos últimos 12 meses por criticidade, backlog atual, quantidade de integrações e planejamento de atualizações de banco, PeopleTools e Campus Solutions.

Resposta: O dimensionamento da equipe solicitada no Edital considerou o volume de demandas/backlog.

13 - Como será calculado o percentual de cumprimento dos quatro indicadores de SLA?

Resposta: Conforme definido no termo de referência.

Indicadores de Desempenho

Serão monitorados, no mínimo, os seguintes indicadores, com metas passíveis de ajuste:

- **Indicador 1** – Cumprimento de SLA de Atendimento - Meta mínima 95% das demandas atendidas dentro dos prazos estabelecidos.

- **Indicador 2** – Cumprimento de Cronograma - Meta mínima 90% das entregas concluídas dentro do prazo acordado.
- **Indicador 3** – Retrabalho - Meta máxima 5% das demandas encerradas poderão retornar por falha atribuível à Contratada.
- **Indicador 4** – Disponibilidade da Equipe - Meta mínima 95% de disponibilidade da equipe contratada.

14 - As glosas serão aplicadas individualmente, cumulativamente ou sobre um indicador consolidado? Existe limite máximo mensal de 20%

Resposta: Conforme definido no termo de referência

O descumprimento dos níveis de serviço implicará aplicação de glosas proporcionais no faturamento mensal, conforme faixas de desempenho apurado no período.

O descumprimento dos níveis de serviço implicará aplicação das seguintes glosas:

- Cumprimento dos indicadores entre 90% e 94,99% - glosa de 5% sobre a fatura mensal.
- Cumprimento dos indicadores entre 80% e 89,99% - glosa de 10% sobre a fatura mensal.
- Cumprimento dos indicadores abaixo de 80% - glosa de 20% sobre a fatura mensal.

15 - Os prazos de SLA serão suspensos quando houver dependência de informações, validação, homologação, indisponibilidade de ambiente ou atuação de terceiros sob responsabilidade do SENAC?

Resposta: O Termo de referência prevê que a contratada deve comunicar formalmente impactos decorrentes de falhas ou indisponibilidades de ambiente técnico.

16 - Eventuais alterações dos SLAs dependerão de concordância da contratada e correspondente revisão econômica, não podendo haver aumento unilateral das obrigações. Está correto?

Resposta: As SLAS estão previstas no Termo de Referência conforme Edital.

17 - Considerando a CCT 2026/2027 e a reoneração gradual da folha, os salários, benefícios e encargos previdenciários poderão ser repactuados a partir de suas respectivas datas de vigência, independentemente do reajuste anual pelo IPCA?

Resposta: Não.

18 - Qual será o prazo para aprovação do relatório mensal, emissão da nota fiscal e pagamento da fatura?

Resposta: Conforme Carta Errata I, o Senac pagará à Contratada os valores constantes no Anexo II. Os pagamentos serão efetuados no dia 20 (quinze) de cada

mês, considerando os serviços efetivamente prestados até o dia anterior à data da emissão da nota fiscal correspondente (mês de competência), por meio de boleto bancário. A Contratada deverá apresentar ao Senac a nota fiscal no prazo de 15 (quinze) dias antes do vencimento, visando ao atendimento da legislação aplicável em vigor.

19 - Serão admitidos profissionais contratados como pessoa jurídica ou subcontratados?

Resposta: Sim, desde que os profissionais atendam ao item 3.8 do Termo de Referência.

20 - Quais documentos serão aceitos para comprovação da experiência dos profissionais?

Resposta: Conforme Item 3.8 do Termo de Referência.

21 - As certificações ISO 9001 e ISO 27001, com escopo relacionado aos serviços de TI, atendem integralmente ao item 5.4.6?

Resposta: Atendem parcialmente. As certificações deverão atender à todo o item 5.4.6 do Edital.

22 - Qual modalidade ou nível de vínculo com a Oracle será aceito para atendimento ao item 5.4.7? A associação ativa ao Oracle PartnerNetwork é suficiente?

Resposta: A associação ativa ao Oracle Partner Network é suficiente.

23 - Haverá garantia contratual? Em caso positivo, qual percentual e modalidade?

Resposta: Não.

24 - Também deve ser esclarecido se a cláusula de propriedade intelectual será aplicável.

Resposta: Sim, será aplicável.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO