

São Paulo, 4 de abril de 2025

Atestado de Capacidade Técnica

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, estabelecido na R. Dr. Vila Nova, nº 228, 7º andar, São Paulo/SP, CEP: 01222-903, inscrito no CNPJ nº 03.709.814/0001-98, atesta para os devidos fins, que a empresa **Digisystem Serviços Especializados Ltda**, estabelecida na Av. Paulista, nº 1439 – andar 4 Conj 43 a 44, no bairro Cerqueira Cesar, São Paulo - SP, CEP 01311-926, presta de forma satisfatória, Serviços Especializados de Tecnologia da Informação, conforme Escopo de Serviços descrito:

Implantação, execução, administração, customização, otimização e gerenciamento em ambiente Full Outsourcing de Tecnologia da Informação com governança de processos e baseados nos processos de melhores prática da ITIL v4 para Gerenciamento da Qualidade dos Serviços, Incidentes, Problemas, Requisições, Mudanças, Liberações, Configuração e Ativos de Serviços, Infraestrutura, Capacidade, Segurança da Informação, Disponibilidade, Continuidade do Serviço, Acessos, Eventos, Controle de Acordos Mínimos de Níveis de Serviços AMNS's, Base de Conhecimento e Catálogo de Serviços, além de práticas Cobit e PMI, para Service Desk (suporte nível 01), Field Services (suporte nível 02), Infraestrutura, Atendimento Especializado (nível 03), Monitoramento de ambiente Data Center e Desenvolvimento.

Atendimento presencial e remoto para sustentação, suporte e manutenção à incidentes e requisições aos usuários e equipamentos de TIC, Ambiente de Rede, Pontos de Rede, Cabeamento Estruturado e de Telefonia; Administração de Data Center, Suporte e Atendimento aos Servidores, Instalação, Configuração, Requisição Suporte e Manutenção de Hardware e Software de Servidores, Desktop, Pontos de Rede, conectividade e cabeamento estruturado com substituição de peças; Suporte e Gestão de Rede, Sustentação e Administração de Infraestrutura de TIC, envolvendo servidores, Storages, backup e correio eletrônico; Desenvolvimento de Sistemas, Administração de

Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



Banco de Dados, Administração de Redes, Gerência de Projetos, Coordenação, Implantação e Implementação de Sistemas.

Serviços de Service-Desk: Central de Atendimento seguindo as práticas de ITIL, contemplando a implantação e gestão do Service Desk, Headsets, DAC-Distribuidor Automático de Chamados, URA-Unidade de Resposta Audível, Linha DDG 0800, Links de Comunicação de Dados e Voz, CFTV, Software de Gestão de EVOLUA, ferramenta ITSM com registro do chamado, acesso remoto e via interface WEB, Business Intelligence (BI), atendimento por telefone, chat e Internet, registro, acompanhamento e encerramento de chamados atendidos, abandonados e atendidos fora do SLA, por seguimento, filas, controle de atendimento de terceiros (equipamentos em garantia), pesquisa de satisfação dos usuários.

O atendimento de 1º nível é o ponto único de contato dos usuários dos Serviços de TI do Senac, de todas as unidades do Senac para registro de incidentes, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de atendimento, diagnóstico e resolução das solicitações, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

A equipe Digisystem garante o reestabelecimento dos serviços de TI no menor tempo possível a fim de garantir a produtividade dos profissionais da Contratada, através de procedimentos padronizados, uso de recursos de acesso remoto autenticado e com log de acesso, evitando, portanto, o repasse dos incidentes para outros níveis ou equipes de atendimento e aumentando o índice de resolução de incidentes no primeiro contato.

São considerados como parte integrante da solução e foram providos de forma exclusiva no desempenho das funções pela Digisystem os seguintes itens: Instalações físicas localizadas na região metropolitana de São Paulo; Mobiliário adequado para o tipo de atividade prevista, compatível com o disposto na norma regulamentadora 17 (NR-17) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), em especial o seu Anexo II, na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão, e nas demais normas legais aplicáveis; Microcomputadores conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações utilizadas na prestação do serviço, instalados e configurados de forma a atender os requisitos para acesso ao sistema de atendimento e suporte remoto aos usuários;



**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br

Licenças de cliente do sistema de gerenciamento de serviços de TI em uso pelo Senac, em número suficiente para atender todos os postos de atendimento e supervisor do serviço; Licenças de cliente do software de correio eletrônico e colaboração em uso pelo Senac, em número suficiente para atender todos os técnicos e supervisor do serviço; Software para controle remoto das estações com solução de gravação da tela do controlador, que atenda aos requisitos definidos com licenças em número suficiente para atender todos os postos de atendimento e supervisor do serviço; Todas as demais licenças de software necessárias para a prestação do serviço, que serão utilizadas nos microcomputadores da Contratada, devem respeitar os acordos da ABES e BSA, sendo a Contratada, única responsável legal pelas licenças de uso utilizadas para a operacionalização da equipe Contratada; Canal de comunicação redundante entre a Contratada e o Senac-SP, com suporte ao protocolo tcp/ip, largura de banda de pelo menos 20 mbps (vinte megabits por segundo) full-duplex, por onde trafegará voz (voip) e dados; Central telefônica (PABX), com sistema de gravação de chamadas entre atendente e os usuários do serviço, sistema URA, console de monitoramento dos atendentes, transferência de chamadas entre sites, capacidade de integração com sistema de Telefonia Central do Senac e suas unidades operacionais; Linha telefônica externa do tipo “toll free” (0800), associada diretamente à central telefônica da Contratada, para atendimento de ligações de usuários do Senac em serviço externo, que permita o recebimento de chamadas de longa distância nacional de dispositivos fixos e móveis em quantidade suficiente para suportar a demanda atual e estimada; Fones de ouvido (headsets) individuais, em número suficiente para atender todos os postos de atendimento e supervisor do serviço;

A Digisystem é responsável em estruturar o ambiente, tanto físico quanto lógico, controlado e dedicado para o serviço prestado à Senac, de modo que quaisquer dos recursos de suporte técnico de nível 1, não foram compartilhados por terceiros ou pela Digisystem para outros fins, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, servidores, estações, bem como mecanismos de backup e fitas utilizados.

A Digisystem disponibiliza redes de dados e voz dedicadas ao atendimento 1º nível, logicamente independentes e isoladas de quaisquer redes, tornando exclusivo o emprego dos recursos no desempenho das atividades suporte de 1º nível.

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



Field Services – Atendimento de 2º Nível: Instalações, configurações e desinstalações de softwares; Acionamento e acompanhamento de manutenções junto aos fabricantes; Atender demandas do Centro de Operação de TI para apoio em caso de incidentes críticos e crises; Serviço de atendimento VIP para a suporte ou equipamentos/softwares críticos; Efetuar manutenções preventivas, corretivas e limpeza dos equipamentos de TI; Acompanhamento técnico de fornecedores/fabricantes que necessitem atuar fisicamente nas dependências de TI; Atendimento Incidentes, ou atuações, que não podem ser resolvidos remotamente, estão no escopo de Field Services ou se referem a PCs de qualquer tipo; Identificação e Certificação, Manutenção, troca. e Instalação de rede CAT.5e, CAT.6, CAT.6A de Cabeamento Estruturado; Acionamento dos fornecedores antecessores e sucessores da cadeia de atuação; Acionamento e gestão da manutenção; Execução de troca de equipamentos e configuração; Suporte a impressoras para sustentação e operação (substituição de toner, tinta, papel, liberação de fila de impressão, eliminação do travamento de papel, acionamento da manutenção); Restauração de Backups ao usuário, quando necessário; Suporte a salas de reunião e vídeos conferências; Gerenciamento de imagem dos equipamentos e criação e manutenção das imagens conforme os procedimentos do cliente; IMAC: Instalação, Movimentação, Ativação/Adição, Mudanças, Desinstalação; Instalar, configurar, atualizar e manter softwares de segurança tais como Antivírus, Antispyware, AntiSpam; Consultar documentos técnicos para atendimento; Avaliar e recomendar soluções técnicas no ambiente computacional; Prestar manutenção preventiva e corretiva básica de hardware em servidores, estações de trabalho e ativos de rede das unidades operacionais; Gerenciamento dos serviços de backup e segurança local; Criação de mecanismos automatizados de distribuição de atualizações como WSUS; Restauração de dados de backup para efeito de teste de mídias; verificação diária de relatórios das execuções dos backups; Realização de testes em todas as fitas (mídias) assegurando a qualidade do backup; Realização de testes em todas as unidades de gravação para assegurar a qualidade do backup; Controle da logística das mídias de backup entre as unidades; Controle das mídias de backup, assegurando seu adequado armazenamento (integridade dos dados) e sigilo das informações; Rastreamento de ocorrências de vírus nas estações de trabalho e servidores (discos locais ou externos; Remoção de vírus; Atualização do software de antivírus e base de dados com a lista de vírus; Geração sob demanda de full scan nos equipamentos; Manutenção nos serviços locais de impressão das unidades; Instalação de novos recursos, patches, e aplicações

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



relacionadas à impressão de documentos nos ambientes locais; Homologação de atualização de patches e drivers de recursos de impressão.

Instalação, movimentação, adição, substituição, configuração, atualizações, mudanças de lotes novos de equipamentos, bem como montagem e atendimento de unidades satélites, envolvendo especificamente servidores, desktops, notebooks, tablets, celulares, impressoras, ativos de rede e todos os demais ativos. Serviços de geração de imagens, replicação de imagens, desembalagem, instalação, configuração e reconfiguração dos equipamentos e o acionamento de empresas terceirizadas ou fabricantes quando necessário.

São considerados como parte integrante da solução de atendimento de 2º. Nível e foram providos pela Digisystem: Microcomputadores conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações utilizadas na prestação do serviço, instalados e configurados de forma a atender os requisitos para acesso ao sistema de atendimento e suporte remoto aos usuários; Licenças de cliente do sistema de gerenciamento de serviços de TI em uso pelo Senac, em número suficiente para atender todos os postos de atendimento e coordenadores dos serviços; Licenças de cliente do software de correio eletrônico e colaboração em uso pelo Senac, em número suficiente para atender todos os técnicos e coordenadores dos serviços; Software para controle remoto das estações com solução de gravação da tela do controlado, que atenda os requisitos definidos com licenças em número suficiente para atender todos os postos de atendimento e coordenadores dos serviços; Todas as demais licenças de software necessárias para a prestação do serviço, a serem utilizadas nos microcomputadores da Contratada, devem respeitar os acordos da ABES e BSA, sendo, a Digisystem, única responsável legal pelas licenças de uso utilizadas para a operacionalização da equipe Digisystem.

O atendimento técnico de 2º nível é realizado por profissionais especializados, com conhecimentos técnicos, que realizam o tratamento aos chamados não solucionados pelo atendimento de 1º nível, classificados como requisições de serviços, incidentes ou demandas identificadas como “problemas”, cuja solução seja de competência da equipe de 2º nível, ou ainda, atuar no apoio das necessidades das equipes de serviços operacionais, de monitoramento e de terceiros.

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



FSP

Os erros conhecidos, medidas de contorno, dicas, procedimento de solução definitiva para os atendimentos realizados pela equipe de 2º nível são registrados pela Digisystem na base de conhecimento do sistema de atendimento.

A Digisystem é responsável pela gestão de problemas, cuja solução não possa ser determinada pela equipe técnica de 2º nível, gerando um processo de mudança, que é escalado ao núcleo de especialistas do Senac para atendimento, de forma que na identificação da solução possa desenvolver procedimento corretivo.

A Digisystem utiliza a metodologia para análise e solução de problemas (DAF – detecção analítica de falhas, FTA – fault tree analysis, FMEA – failure mode and effects analysis, MASP - metodologia para análise e solução de problemas), indicando em conjunto com a equipe técnica do Senac, aquela que será aplicada nas ações de detecção analítica de falhas e na busca da causa-raiz de problemas crônicos repetitivos, mantendo a base de conhecimento analítica.

A Digisystem é responsável pelos serviços de apoio conforme processos ITIL4 de gerenciamento de serviços e gerenciamento técnico e outras melhores práticas do mercado. Elaboração e execução de projetos de infraestrutura de TIC, seguindo as melhores práticas de gerenciamento de projetos previstas no PMBOK

Suporte a Manutenção do Centro de Dados: Zelar pela disponibilidade de todos os componentes relacionados aos sistemas e serviços críticos da instituição através de 2 (dois) profissionais certificados CETa (Critical Environment Technician Associate). As atividades consistem, mas não se limitam à: Rever e responder questões relacionadas a infraestrutura; Entender o papel e interagir com a área de engenharia/manutenção predial; Medir e gerar relatórios para o sucesso do planejamento de Capacidade; Realizar o planejamento de capacidade de energia, refrigeração, espaço e segurança; Provisionar o crescimento e a coleta de dados e tendências; Planejar a capacidade e projetos – projetos para upgrades e expansão; Criar procedimentos; Gerir documentos e melhorias de processos; Elaborar procedimentos de recuperação de desastres e gerenciamento de riscos; Planejar a manutenção de equipamentos; Operar Sistemas de Gestão de manutenção computadorizado; Manter atualizado o

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



controle de inventário e realizar o gerenciamento da conclusão da manutenção de ativos.

Serviços de Security Operation Center – SOC: Atendimento, suporte e administração do Centro de Monitoramento e prevenção a ameaças cibernéticas, seguindo a ISO 27.002, a fim de proteger usuários, redes, centro de dados e recursos em Cloud de ameaças e alvos de ataques que possam ser exploradas através de brechas de segurança ou vulnerabilidades. Realizar a proteção avançada de servidores físicos, virtuais ou baseados em nuvem, arquitetura de sistema de proteção, distribuição de agentes de solução de segurança, configuração de agentes, módulos de proteção, configuração de políticas e administração de sistemas, melhores práticas de resolução/investigação de incidentes relacionados à segurança da informação. Atendimento, suporte, manutenção, configuração, prevenção e administração monitoramento do SOC relacionadas as atividades, mas não limitadas à: Instalação de agentes; Remoção de agentes; Reparo da instalação de agentes; Adição de computadores; Remoção de computadores; Ativação de agentes; Distribuição de software e atualizações de segurança; Verificação da situação de proteção dos computadores; Organização dos computadores em visão; Políticas de Segurança; Criação de política baseadas em recomendações de verificações realizadas no ambiente; Criação de novas políticas novas; Tratar herança e sobre escrita de políticas; Organização de objetos em comum; Anti-Malware; Verificação de anti-malware na rede; Ativação de proteção anti-malware; Gestão de arquivos em quarentena; Configuração de verificação de anti-malware; ; Monitoramento de reputação na WEB; Gestão do filtro de motor de url; Ativar/Desativar recursos de monitoramento de reputação na web; ; Configuração do nível de segurança; Identificar e localizar eventos relacionados a reputação na web; Gerenciar regras de firewalls; Gerenciar ordenação de regras de firewall; Filtro de inspeção; Levantamento de vulnerabilidades; Prevenção de Intrusão; Atuar na prevenção de intrusão através do gerenciamento de virtual patching; Protocol Hygiene; Controle de Protocolos WAP – Web application Protection; Ativar/Desativar a prevenção de intrusos; Gerenciar regras de prevenção de intrusos; Gerenciar Filtros de SSL; Monitoramento de integridade de objetos; Identificação de eventos; Ativar/Desativar controle de aplicações; Detectar mudanças em software; Inventariar e criar lista de softwares aprovados; Inspeção de Log; Ativar/Desativar inspeção de logs; Executar verificações em logs; Monitorar eventos; Trilha de auditoria e relatórios; Ativar/Desativar debug dos logs de

Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



sistemas; Configurar níveis de log; Correlacionar eventos e integração de syslogs; Criação e geração de relatórios e Filtrar dados de relatórios.

Serviços de Monitoramento: Monitoramento, administração, gestão de soluções e suporte de antivírus e antispam. Monitoramento, administração, gestão de soluções e suporte utilizando-se o software What's Up, Consoles PRTG, Veeam One. Hyper-v, Dynatrace, System Center 2016, SEP, Deep security (trend) Wifi ruckus, Monitoramento Senac Solution, Monitoramento de antispam, Monitoramento de web filter, Backup (Commvault e Veritas), Monitoramento ead; Monitoramento de criptografia (notebooks); Monitoramento balabit – auditoria visual; Monitoramento - solução cofre de senhas e acompanhado por equipe de profissionais de monitoramentos especializados, gerenciados pelo Supervisor de monitoramento e executando os serviços, a partir de alarmes identificados, obedecendo os SLA's previstos. São monitorados em regime 24x7x365, estabelecendo que o tempo máximo de atendimento (SLA) para solução é em até 4 horas para qualquer incidente no ambiente de missão crítica, garantindo nível de disponibilidade e serviços mensais dos sistemas críticos superior a 99,25% na sede e nas unidades operacionais, Rede LAN e WAN, Servidores, Switches, Softwares Básicos, Sistemas Operacionais, Aplicativos Críticos, etc.

Os serviços abrangem o monitoramento proativo remoto e constante dos servidores, aplicações, sistemas corporativos, administrativos e educacionais, sistemas de gestão de alunos, infraestrutura e telecomunicação, que compõem o ambiente de TI do Senac em operação, bem como as intervenções técnicas necessárias de nível operacional para restaurar disfunções ou falhas, antecipar possíveis disfunções, evitar incidentes ou dar resposta imediata à interrupção de serviços, atuar na detecção e notificação de falhas em tempo real, realizar teste de envio e recebimento de e-mail, ao Portal EAD e Portal Senac na visão do usuário final e ao portal de área exclusiva; Adicionar novos ativos para monitoramento na ferramenta PRTG; Monitorar logs dos dispositivos de rede LAN, com análise de anomalias, aplicação de correções possibilitando o monitoramento proativo dos ambientes, prevenindo e antecipando ocorrências mediante análises preditivas. Todos os serviços são acompanhados através de relatórios de monitoração do ambiente de rede, de forma proativa garantindo o desempenho, disponibilidade dos elementos e conexões da rede.

Atendimento, suporte e administração da monitoração física dos servidores e equipamentos do datacenter (nobreaks, ativos de rede e controle de



**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br

temperatura), instalados no ambiente da administração central do Senac, tais como: Vistoria “in-loco” dos servidores; Interpretação de leds (verde, amarelo, vermelho) nos dispositivos, emissão de laudos automatizados via portal de serviços, devendo este ser associado à um incidente aberto diariamente para esta finalidade; Análise de mensagens expostas nos painéis dos servidores, e emissão de laudo e plano de ação junto a equipe de TI do Senac; Identificação de falhas; Verificação de conexões físicas e fontes.

Missão Crítica – Núcleo Especialistas - Administração de três Data Center em regime de 24x7x365 (Vinte e quatro horas por sete dias por trezentos e sessenta e cinco dias) utilizando-se dos processos de melhores prática da ITIL (Processo de gerenciamento: Função Service Desk, Incidentes, Problemas, Requisições, Mudanças, Liberações, Configuração e Ativos de Serviços, Infraestrutura, Disponibilidade, Acessos, Eventos, Controle de Acordos Mínimos de Níveis de Serviços AMNS's, Base de Conhecimento e Catálogo de Serviços) de fornecedores internos e externos. Controle de qualidade e melhorias contínuas estabelecidos pelo NBR - ISO - 9001 - 2008, ISO/IEC 20.000-2008, COBIT, PMBOK, PMP do PMI, MPS.Br. Executa Serviços Operacionais e ou rotineiros de backup das unidades, aplicação e gerenciamento de vacinas ou anti-vírus e anti-spam dos usuários, incidentes e solicitações referente a hardware e software servidores entre outros, mantendo-se dentro dos níveis de desempenho exigido e dos SLAs.

Atendimento, suporte, manutenção, configuração e administração 5 (cinco) plantas de missão crítica, além de todas as solicitações dos serviços provenientes do 2º. nível ou dos serviços operacionais, quando escalados a este departamento, tais como, mas não limitado a: Homologação de atualizações e patches de aplicativos; Homologação de atualizações e patches de bancos de dados; Homologação de novas aplicações dos diversos fornecedores de software do Senac; Acompanhamento junto aos fabricantes dos itens de configuração existentes na rede do Senac, contemplando novas atualizações e suas modificações e controle de versões; Notificar o Senac sobre as atualizações disponibilizadas pelos fabricantes, preparando um plano de ação para aquelas com envolvimento nas questões de segurança; Acompanhamento do processo de implantação das atualizações e patches; Geração de plano de retorno para possíveis falhas na aplicação dos patches ou atualização; Documentação de todas as homologações e liberações para equipe de mudança da Contratada; Disponibilizar e manter operacionais os serviços aos usuários de TI, devendo



**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br

atuar em conjunto com as demais equipes Contratadas do Senac (atendimento 1º, 2º níveis, Requisições de Serviços e monitoramento) promovendo ajustes, executando tarefas rotineiras, conforme procedimentos definidos junto ao Senac ou conforme as necessidades repassadas pelas equipes da Digisystem.

Correio Eletrônico e Serviços de Mensageria: Administração, manutenção, suporte e atendimento aos sistemas de correio eletrônico interno e externo de acordo com as normas de uso vigentes no Senac, em todas as unidades, englobando dentre outras as seguintes funcionalidades: Cadastramento de grupos de acesso para os usuários administrativos (funcionários, terceiros e docentes cartaconvite, etc); Gerenciamento de cotas das caixas postais de usuários de acordo com autorização prévia da gerência de TI; Cadastramento de contas de usuários de correio; Compactação de bases de correio; Liberação de acesso à agenda do usuário perante aprovação da gerência de TI; Liberação de acesso ao correio via web; Configuração de acesso a caixa postal por dispositivo móvel; Tamanho de bases; Acessos e bloqueios; Comunicação; Resolução de nomes; Manutenção nos arquivos de configuração do sistema de correio; Criação de mecanismos automatizados de distribuição de atualizações WSUS; Controle do processo de backup e restore do sistema de correio eletrônico; Controle do sistema de antivírus no sistema de correio eletrônico; Controle de logs e registros de eventos críticos dos servidores de correio eletrônico, gerando demandas para os grupos solucionadores e especialistas; Interação constante com a equipe de antivírus, de antispam, de dispositivos móveis; Encaminhamento de relatório mensal contendo os principais eventos SMTP no período.

Backup e Restore: Administração, manutenção, suporte, atendimento e gestão do sistema de backup utilizado pelo Senac em todas as unidades, englobando dentre outras as seguintes funcionalidades: Restauração de arquivos, pastas e volumes; Realização dos backups corporativos em mídias duplicadas; Realização de backup e restaurações pontuais; Restauração de dados de backup para efeito de teste de mídias; Criação e acompanhamento de "jobs" de backup; Gerenciamento da ferramenta de backup dos data centers e das unidades operacionais; Controle de logs e registros de eventos críticos dos servidores e equipamentos de backup, identificando e encaminhando os desvios para os grupos solucionadores e especialistas; Controle do sistema de antivírus nos servidores de backup, identificando e encaminhando os desvios para os grupos solucionadores e especialistas; Verificação diária de relatórios das

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



execuções dos backups; Realização de testes aleatório nas fitas (mídias) assegurando a qualidade do backup; Realização de testes em todas as unidades de gravação para assegurar a qualidade do backup; Controle da logística das mídias de backup entre as unidades; Controle das mídias de backup, assegurando seu adequado armazenamento (integridade dos dados) e sigilo das informações; Executar a manutenção nos arquivos de configuração do sistema de backup; Elaboração e entrega de relatórios periódicos com todas as ocorrências de forma categorizada; Realizar a manutenção do cadastro atualizado de fitas utilizadas; Realização de auditorias trimestrais, de sorte a validar a preservação adequada de fitas e dados armazenados; Elaborar e encaminhar relatório mensal contendo os principais eventos de backup, restore, armazenamento, logística e recuperação no período.

Administração de Redes e Servidores: Administração, manutenção, suporte, atendimento e gestão de redes e servidores dos respectivos datacenters e das unidades operacionais do Senac- SP, obedecendo às políticas estabelecidas para cada situação, englobando, dentre outras, as seguintes atividades: Trocas de senha de contas de usuário; Cadastramento de novas contas de usuário; Criação de pastas com permissões personalizadas; Alteração de quotas de disco; Administração de acessos a recursos do ambiente; Instalação e configuração de fila de impressão; Operacionalização de mecanismos de distribuição de softwares e atualizações para servidores; Criação de política de grupo (gpo); Validação e homologação de procedimentos para instalação de novas versões de aplicações nos ambientes; Homologação de atualizações e patches de sistemas operacionais, de ativos de rede e servidores; Gerenciamento de DNS – Criação, Remoção e Edição de registros; Gerenciamento de DHCP – Realizar reserva de IP, verificar IPs livres/utilizados no escopo de rede.

Rede Wireless: Administração, manutenção, suporte, atendimento e gestão para liberação de usuário para acesso a rede wireless, englobando dentre outras as seguintes atividades; Configuração de access point; Configuração de gerenciador; Criação de perfis de acesso; Bloqueio de acessos a rede; Configuração e liberação vinculados ao sistema de mac address; Confirmação de pré-requisitos antes de liberação do equipamento para acesso à rede; Controle de prazos de liberação e bloqueio de acessos; Gerenciamento e atualização de patches e firmwares nos access points; Criação de grupos de acesso; Controle de privilégios de acesso; Controle da execução de backup das



**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br

configurações dos equipamentos; Controle da interligação com o active directory; Acompanhamento de logs e registros de eventos críticos dos access points e gerenciadores, gerando demandas para os grupos solucionadores e especialistas.

Rede de Dados e Telecom: Administração, manutenção, suporte, atendimento e gerenciamento de LAN's, WAN (MPLS) e VPN-IP utilizadas pelo Senac em todas as unidades, englobando dentre outras as seguintes atividades: Acompanhamento das solicitações para contratação de canais de comunicação de acordo com parâmetros já definidos pelo Senac; Configuração e implementação de vlans nas redes locais; Administração dos serviços; Substituição, instalação e configuração de switches de acordo com diretrizes do Senac; Substituição, instalação e configuração de access point de acordo com diretrizes do Senac; Acompanhar a configuração de QOS em links wan e lan de acordo com diretrizes predefinidas pelo Senac; Execução de testes em equipamentos para instalação nas unidades conforme padrões predefinidos pelo Senac.

Administração de Estações de Trabalho: Administração, manutenção, suporte e serviços especificamente para manutenção do ambiente operacional de softwares empregados nas estações de trabalho utilizados pelo Senac em todas as unidades, englobando dentre outras as seguintes atividades: Instalação de novas versões, aplicações e recursos nos ambientes administrativos e educacionais; Controle de versionamento e do acervo dos pacotes de softwares padrão (imagens) para os diferentes perfis e ambientes atualizados, de acordo com as diretrizes do Senac, provendo a gestão do acervo das imagens desenvolvidas para recuperação e instalação das estações de trabalho, se necessário, para atendimento às demandas ocorridas; Operacionalização de mecanismos de distribuição de softwares e atualizações para estações de trabalho; Criação de mecanismos automatizados de distribuição de atualizações de softwares; Garantir que a convenção de nomes para estações de trabalho do ambiente administrativo e educacional esteja sendo praticados por todos os níveis operacionais; Gerenciar a inclusão e exclusão de contas de estações de trabalho (desktops, notebooks, netbooks) no serviço de diretório do domínio do Senac; Administrar as permissões de acesso à internet de acordo com as normas estabelecidas na política de segurança da informação do Senac através da ferramenta Websense.

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



FSP

Antivírus e AntiSpam: Administração, manutenção, suporte e gestão do sistema de antivírus e antispam utilizados pelo Senac em todas as unidades, englobando dentre outras as seguintes funcionalidades: Rastreamento de ocorrências de vírus nas estações de trabalho e servidores (discos locais ou externos) via console de gerenciamento; Remoção de vírus; Atualização do software de antivírus e base de dados com a lista de vírus; Criação de regras de bloqueio e desbloqueio de e-mails e domínios específicos no sistema de antispam; Geração sob demanda de full scan nos equipamentos; Geração e encaminhamento de relatório diário, para tratamento, com informações relativas a alarmes de vírus detectados nos computadores e servidores, mediante a verificação destas ocorrências (scan), gerenciadas a partir da console da ferramenta de antivírus; Controle e acompanhamento do sistema de IPS (intrusion protection system) dos desktops, notebooks e servidores; Controle e acompanhamento do sistema de firewall central dos desktops, notebooks e servidores; Controle e acompanhamento do atendimento às atualizações e remoção solicitadas; Monitoração diária de atualização de versão e do banco de dados de vírus conhecidos em todos os servidores e computadores gerenciados no console da ferramenta; Aplicação de correções no sistema de antivírus; Aplicação de correções no sistema de antispam; Garantir a atualização do sistema de antispam; Administração do sistema de antispam, de forma a garantir o bloqueio das mensagens indesejadas; Criação de mecanismos automatizados de distribuição de atualizações; Execução da manutenção nos arquivos de configuração do sistema de antivírus; Execução de auditorias diárias em computadores e servidores de forma aleatória, com objetivo de garantir que a console de gerenciamento esteja provendo informações corretas; Acompanhamento das demandas encaminhadas à equipe de suporte local para tratamento das ocorrências que requerem intervenção, diretamente no ambiente do usuário; Acompanhamento dos registros de antispam de forma a garantir o funcionamento das regras e bloqueios; Elaborar e disponibilizar relatório online contendo os principais eventos identificados.

Serviços de Impressão: Administração, manutenção, suporte e atendimento de solicitações de demandas especificamente para manutenção do ambiente operacional de recursos empregados no provimento de serviços de impressão, utilizados pelo Senac em todas as unidades, englobando dentre outras as seguintes atividades: Instalação de novos recursos, patches, e aplicações relacionadas à impressão de documentos nos ambientes local ou compartilhado; Substituição de insumos básicos; Operacionalização de mecanismos de

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



FSP

distribuição de atualizações de drivers e patches relacionados ao serviço de impressão; Homologação de atualização de patches e drivers de recursos de impressão.

Videoconferência e Recursos Audiovisuais: Administração, manutenção, suporte e atendimento, utilizados pelo Senac em todas as unidades, englobando dentre outras as seguintes atividades: Agendamento e controle da programação dos eventos de videoconferência; Desenvolvimento remoto de testes de áudio e vídeo no ambiente de videoconferência; Operação dos equipamentos envolvidos no evento; Instalação e configuração de recursos de áudio e vídeo utilizados nas salas de reunião do Senac (datashow, lousa eletrônica, microfones sem fio, etc.); Agendamento de testes de videoconferência para as unidades requisitantes.

Gestão de Ativos do Parque Informatizado de TI: Administração, manutenção, suporte, atendimento e gestão em tempo real de todas as licenças de softwares e os itens de configuração existentes e utilizados pelo Senac em todas as unidades, englobando dentre outras as seguintes atividades: Inventário dinâmico dos itens de configuração (hardware e software), conectados à rede de comunicação corporativa do Senac; Controle de garantias e histórico de manutenções; Controle de mudanças com relatórios contendo de forma categorizada as alterações e os níveis de impacto; Controle das licenças de software; Auditorias internas periódicas com os períodos definidos entre o Senac e a Contratada, de forma a garantir as quantidades e a descrição dos itens de configuração; Para os serviços operacionais descritos acima, as ações indicadas representam o escopo mínimo a ser desenvolvido pelas equipes. Durante a execução do Contrato, novos elementos poderão ser incluídos ou substituídos de sorte a atender as demandas operacionais que se apresentarem.

Gestão da Qualidade: Administração, atendimento e gestão de Gestão da Qualidade englobando dentre outras as seguintes atividades: Desenvolver e propor indicadores de desempenho, métricas e medidas com o objetivo de tornar mensuráveis os resultados dos serviços e atendimento realizados; Elaborar, desenvolver, implantar e manter atualizado painel consolidado de visualização dos indicadores de desempenho de todas as áreas de operação descritas no memorial descritivo envolvidas no Contrato; Manter equipe com o objetivo de realizar a monitoria em tempo real dos indicadores estabelecidos, direcionar as ações necessárias à adequação do desempenho dentro dos níveis de serviços



**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br

previamente acordados; Manter equipe com o objetivo de realizar a análise de todos os indicadores de desempenho e relatórios mensais, produzir para cada indicador que conste nos relatório mensal de serviços, parecer técnico da equipe de gestão da qualidade com foco na melhoria de serviço continuada. Este relatório deve prioritariamente endereçar investigações sobre incidentes, problemas, mudanças que tenham causado ou apresentem tendência, de impacto evidente na operação e por consequência, visibilidade negativa para o usuário dos serviços;

Oracle Campus Solutions versão 9: Administração, atendimento, suporte e gestão para os módulos: Estrutura Educacional; Ficha técnica; Financeiro; Gestão de docentes; Segurança; Vendas e ofertas; Portal do Aluno;., englobando dentre outras as seguintes atividades: Configuração do sistema; Dúvidas operacionais; Configuração de perfis de acesso; Requisição de melhorias; Criação de Login; Alteração de senha; Criação e alteração de funções; Criação e alteração de permissões; Emissão de requerimentos; Problema com matrículas de cursos; Erro na emissão de relatórios; Erro na emissão de Boletos, respeitando as mesmas condições estabelecidas nos níveis de suporte de Nível 1 e Nível 2.

Plano de Contingência: Criação e manutenção do plano de contingência em casos de sinistro, que garante a continuidade dos serviços prestados, demonstrando estar preparada e estruturada para situações de emergência, como interrupção no fornecimento de energia, falha de equipamentos, queda de canais de comunicação, incêndios, acidentes, greves, deslizamentos/demolições, problemas com água/esgoto, etc., contemplando ainda a rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática.

Demais Informações: Disponibilidade de acesso das equipes de atendimento de 1º, 2º e 3º nível de segunda a sexta-feira das 8:00hs às 22:00hs e aos sábados das 8:00hs às 20:00hs e atendimento por e-mail ou site especializado em regime 24x7x365 (Vinte e quatro horas por sete dias por trezentos e sessenta e cinco dias) estabelecendo que o tempo máximo de espera para o primeiro atendimento aos de 1:30 minutos (um minuto e trinta segundos).

Responsabilizando-se ainda em garantir os prazos máximos de atendimento remoto em até 6 minutos e os de campo em 8 horas e em 15 dias o retorno de equipamentos enviados para manutenção em laboratórios. Mantém um



**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br

Coordenador certificado em processos ITIL e efetua o acompanhamento dos chamados constantes na relação de contratos cadastrados do SENAC e suas garantias, com base nos procedimentos do fabricante ou fornecedor. Além de projetos de infraestrutura de TI; de alta disponibilidade e redundância; gestão de incidentes, inventário, mudanças, configuração, problemas, e Segurança da informação; Administração de ambiente virtual (VMWare), SCCM (System Center Microsoft) 2016, ambiente Windows em diversas versões, Linux/Unix, Debian, Red Hat, Armazenamento de dados em Storages, de rede de dados LAN e WAN, Protocolos TCP/IP e Frame Relay, Gerenciamento de Conexões Remotas, VPN, Servidores Biade; Configuração de Switchs de Borda, Core e SAN - Storage Area Network;

Implantação, Configuração Operacionalização, Customização, Execução e Administração de todo o parque tecnológico de servidores, estações de trabalho, impressoras, periféricos, arquivos, domínio, correio eletrônico, antivírus, anti-spam, monitoração de ativos de rede; implantação, configuração, manutenção e administração em SGBD Oracle 12c, SQL Server 12 e 16, MySQL, Postgres, Informix, com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para os SGBDs Oracle e Postgres e gerenciamento de ambiente de Exadata. Servidores Web Java TomCat, JBoss/Wildfly, Web Apache, Web IIS e rede wireless.

Suporte e configuração de Storage com discos Serial Attached SCSI (SAS) com capacidade de 28 terabytes para unidade SENAC CAS, 568 terabytes para unidade Sede e mais de 100 terabytes nas demais unidades operacionais, totalizando, 696 (seiscentos e noventa e seis) terabytes, e Biblioteca de Fitos, conectadas para comunicação do tipo SAN, utilizando software de gerenciamento de backup; Ativos de rede tipo Storage Area Network (SAN) com switches Fibre Channel de 24/48 portas; rede e switches ethernet; em ambiente configurados com sistemas operacionais VMware ESX Server com cluster de VMware Cluster utilizando as funcionalidades de VMware High Availability (HA) e Dynamic Resource Scheduling DRS.

Criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup. Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers (Kubernetes e OpenShift). Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de



Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br

ambiente com equipamentos de storage Hitachi HDS, IBM DS4100 DS5100, Dell, Netapp, OVERLAND SNAP SERVER XSR40 em modo NAS e SAN. Configuração de switches de borda, switches SAN, switches core e controladoras de access points. Administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico em alta disponibilidade.

Suporte, administração, configuração e manutenção de soluções de segurança de perímetro, em alta disponibilidade, com funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web; Sistema de Prevenção a Intrusão - IPS, acesso remoto e VPN do tipo IPsec/SSL; Balanceamento de Carga BIG IP/F5; Firewall stateful, Checkpoint 12400, 12600 e 15600 com gestão de filtro de conteúdo; Serviço de criação, gerenciamento, configuração, administração e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como, a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de servidores de aplicação Web, utilizando, mas não se limitando, as ferramentas de aplicação Apache e IIS solução de Symantec – Altiris, Antivirus, End-Point Protection Backup Exec.

Serviços de administração, configuração e manutenção de soluções de rede e segurança baseados nas tecnologias Extreme, PaloAlto e F5. Administração de rede de dados local (LAN), redes WLAN e redes SAN com 200 ativos de rede. Administração, suporte e gerenciamento e orquestração de ambiente de nuvem no mínimo nas plataformas Azure e AWS. Implantação, gerenciamento e suporte dos recursos e produtos da Plataforma Microsoft 365.

O ambiente de atendimento suportado em sua totalidade é composto por: 12.300 estações de trabalho e 300 notebooks conectados à rede, sendo ainda, 5.000 pontos utilizando cabeamento estruturado; 200 servidores no data center, 280 servidores remotos Windows Server e Linux, 400 virtualizados utilizando a tecnologia VMWare (Vcloud, VCenter e VSphere), operando em ambiente de clusters; 15 sites de aplicações web com média de mais de 500 mil acessos mensais, 15 sistemas corporativos, 74 links de dados tipo mpls, 91 bancos de dados Oracle 12C, SQL 2012 e 2016, MySQL e Postgree, 300 base de dados, 90 instâncias; 07 Servidores de Correio Eletrônico Exchange Server 2013, 800 (oitocentos) impressoras, 800 (oitocentos) ativos de rede (switch/router), ambiente virtual (VMWare), ambiente Windows em diversas versões, Linux/Unix,



Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br

Debian, Red Hat, Storages, de rede de dados LAN e WAN, 02 Storages na Sede (Metapi/Hitachi), 01 Storage no Centro Universitário (DELL) e 46 Storage nas demais unidades (IBM), totalizando 49 Storages, Protocolos TCP/IP e Frame Relay, Conexões Remotas, VPN, Servidores Biade; Suporte e Configuração de Switchs de Borda, Core e SAN - Storage Area Network ; O atendimento suportado é realizado para 18.000 usuários totais, excluindo-se os terceiros e estagiários, sendo aproximadamente 18.400 (dezoito mil e quatrocentos) chamados mensais, portanto, mais de 220.000 (duzentos e vinte mil) chamados de atendimento técnico por ano em 76 unidades educacionais, esportivas e administrativas no Estado de São Paulo.

Ambiente Operacional suportado: Windows 98, XP, 2000, 2003 e 2007, Vista, 2008, 10, 11, Server, 2012 e superiores, DNS, Proxy, SQL Server 2005/2008/2012/2016, MySQL, Postgre SQL, Linux (Debian, Suse, Red Hat), TOMCat, Samba, VMware, TCP- I P, Microsoft Office Communicator, Microsoft System Center 2016, Microsoft Sharepoint Portal, Internet/Intranet, rede LAN/WAN, Pacote Microsoft Office, Office 365, Ferramenta Microsoft CRM, Dynamics, Antivírus, Firewall, MS Office, OpenOffice, Lotus Dominus, Aplicativos: Open Source, Zimbra, Cacic, MRTG, Ocomon, Windows Server, 2003, 2008, 2012 e 2016; Skype for bussines; Share Point Server versão 2012, Hyper V – Default do Sistema Operacional; FIM – Fore Front Manager versão 2010; IIS (Internet Information Service) – Versões 6 e 7; Network Policy Server – Processo de autenticação de rede sem fio; WSUS – Update de servidores.

Equipamentos suportados: Microcomputadores, Monitores, Notebooks/Netbooks, Tablets, Scanners, Leitores de Código de Barra, Projetores, Storage, Firewall, Switchs (Interasys, Cisco, etc.), Roteadores, Servidores diversos, Centrais Telefônica, Access Point, Celulares, Catraca Eletrônica, Relógio de Ponto, HD Externo, Blackberry, iPhone, Access Point, Lousa Eletrônica, All-in-one, Desktops, MAC, Impressora Deskjet, Impressora Fiscal, Impressora de Cheque, Impressora Laserjet, Impressora Multifuncional, Impressora Plotter, Impressora Térmica, Headset/Headfone, Caixa de Som, HD, Memória RAM, Mouse, Placa de Rede, Placa Wifi, Teclado, Câmera IP, Estabilizador, Nobreak, Tablets, Ipads, Telefone fixo e outros.

Tecnologias utilizadas e suportadas: Microsoft – Exchange v2013, Active Directory versão 2008 e versão 2012, SQL Server versões 2012 e 2016, Windows Server 2003, 2008, 2012 e 2016, Link Communication, Share Point



Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br

Server versão 2012, Hyper V – Default do Sistema Operacional; FIM – Fore Front Manager versão 2010; IIS (Internet Information Service) – Versões 6 e 7; Network Policy Server – Processo de autenticação de rede sem fio; WSUS – Update de servidores; Oracle - Banco de Dados 9i, 10g e 12c, Oracle Cloud , Oracle Peoplesoft Campus Solution, Enterprise Portal, Web-Logic, E-Business Suite, Colaboration Suite; Symantec - Altiris, Antivirus, End-Point Protection Backup Exec, Deep Security 10 Trend Micro; Veritas Backup Exec, Veritas Netbackup, Commvault; Cisco - Switch Core Serie 6000 e 4000; Nexus2348TQ, 7706, Catalyst 4500, F5; Hp-ux, Banco de Dados Websphere; Sistema sccd – Smart Cloud Control Desk; SCCD IBM 7.0.0.17; HP Data Protector; Citrix Presentation Server; H. Websphere; Sccd - Smart Cloud Contrai Desk; VMWare - Vcenter 5.x versão 6.5; Storage Hitachi, IBM D54100 D55100, Dell, Netapp; Storage Overland Snap Server xsr40; Riverbed; Antenas de rede sem fio; Firewall Checkpoint 12400; 12600 e15600 gestão de filtro de conteúdo; Servidores Blade Center Center S – Lâminas HS22 e HS23; Servidores High End HP e DELL; Big IP – F5 – Balanceamento de aplicações e WAF; Websense; Blade Center IBM.

A contratada possui equipe própria, todos contratados em regime de CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas) e disponibilizou 263 recursos descritos na tabela a seguir:

Descrição	Qtde Funcionários
Gerente de Suporte e Operações	01
Gerente de Missão Crítica	01
Coordenadores de Missão Crítica	03
Missão Crítica - Núcleo de Especialistas - Monitor NOC/SOC/Data center – Serviços Operacionais / Serviços de Monitoramento	27
Coordenadores de Suporte e Operação	02
Suporte e Operação - Analistas e Líderes de atendimentos	55
Coordenadores de Suporte Local	10
Suporte Local de 2o. Nível - Unidades / Hotéis /Centro Universitário / Senac SEDE	164
Total de Funcionários	263

Os profissionais de níveis gerenciais, supervisão, coordenação, e analistas técnicos possuem experiências, conhecimentos e habilidades técnicas com Formação Superior na área de informática e certificações específicas de cada atividade e/ou dos fabricantes, e nas demais funções, no mínimo formação

Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



técnica em nível intermediário, e certificações em seus seguimentos conforme escopo de trabalho.

A Digisystem mantém estoque de peças e equipamentos no Estado de São Paulo para atendimentos emergenciais, com objetivo de atender adequadamente todas as unidades no Estado de São Paulo.

Relação de Unidades Atendidas:

ANEXO A - RELAÇÃO DOS ENDEREÇOS DAS UNIDADES UNIDADES GRANDE SÃO PAULO

Gerência de Desenvolvimento

(GD1, GD2, GD3 e GD4) CNPJ: 03.709.814/0001-98

Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 5º e 6º andares

São Paulo - SP

CEP: 01222-903

Telefone: (11) 3236-2000

Gerência de Operações (GO1, GO2 e GO3) CNPJ: 03.709.814/0001-98

Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 5º andar

São Paulo - SP

CEP: 01222-903

Telefone: (11) 3236-2000

Gerência de Materiais e Serviços (GMS) CNPJ: 03.709.814/0001-98

Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 7º andar

São Paulo - SP

CEP: 01222-903

Telefone: (11) 3236-2101

Gerência de Materiais e Serviços CNPJ: 03.709.814/ 0072-81

(Depósito Água Fria)

Rua: Senhor do Monte, 52 – Água Fria

São Paulo - SP

CEP: 02407-090

Telefone: (11) 2283-4368

Gerência de Finanças (GEF) CNPJ: 03.709.814/0001-98



**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br

Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 7º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-2089

Gerência de Pessoal (GEP) CNPJ: 03.709.814/0001-98
Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 8º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-2138

Gerência de Planejamento e Gestão (GPG) CNPJ: 03.709.814/0001-98
Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 9º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-2731/2732

Gerência de Tecnologia da Informação (GTI) CNPJ: 03.709.814/0001-98
Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 3º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-1100

Gerência de Comunicação e Relações CNPJ: 03.709.814/0001-98
CNPJ: 03.709.814/0001-98 Institucionais (GCR)
Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 8º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-2117

Gerência de Atendimento Corporativo (GAC) CNPJ: 03.709.814/0001-98
Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 5º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-2433

Coordenação Geral dos Hotéis (CGH) CNPJ: 03.709.814/0001-98
Central de Vendas Hotéis Senac

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 9º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-2439

Serviço de Engenharia (SENG) CNPJ: 03.709.814/0001-98
Rua: Dr. Vila Nova, 228 – 2º andar
São Paulo - SP
CEP: 01222-903
Telefone: (11) 3236-1402

Centro Universitário Senac - Santo Amaro (CAS) CNPJ: 03.709.814/0064-71
Av. Engenheiro Eusébio Stevaux, 823 - Santo Amaro
São Paulo - SP
CEP: 04696-000
Telefone: (11) 5682-7300
Fax: (11) 5682-7441

Editora Senac São Paulo (EDS) CNPJ: 03.709.814/0040-02
Rua: 24 de maio, 208 - Centro
São Paulo - SP
CEP: 01041-000
Telefone: (11) 2187-4450

Senac 24 de Maio (MAI) CNPJ: 03.709.814/0005-11
Rua 24 de maio, 208 - 1º Andar - Centro
São Paulo - SP
CEP: 01041-000
Telefone: (11) 2161-0500

Senac Aclimação (ACL) CNPJ: 03.709.814/0073-62
Rua Pires da Mota, 838 - Aclimação
São Paulo - SP
CEP: 01529-000
Telefone: (11) 3795-1299
Fax: (11) 3795-1288

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



Senac Francisco Matarazzo (FCO) CNPJ: 03.709.814/0006-00
Av. Francisco Matarazzo, 249 – Barra Funda
São Paulo - SP
CEP: 05001-000
Telefone: (11) 2189-2100
Fax: (11) 2189-2150

Senac Guarulhos (GRU) CNPJ: 03.709.814/0021-31
Rua Padre Celestino, 108 - Centro
Guarulhos - SP
CEP: 07013-100
Telefone: (11) 2187- 3350
Fax: (11) 2187-3355

Senac Guarulhos (GRU) CNPJ: 03.709.814/0021-31
Rua Cândida Matos Silva, 52
Guarulhos - SP
CEP: 07090-060
Telefone: (11) 2187- 3350

Senac Guarulhos (GRU) CNPJ: 03.709.814/0021-31
Rua: Luiz Faccini - 132 - Centro
Guarulhos - SP
CEP: 07110-000
Telefone: (11) 2189-2100
Fax: (11) 2189-2150

Senac Jardim Primavera (PRI) CNPJ: 03.709.814/0074-43
Av. Manuel Alves Soares, 1.100 - acesso pelo portão
da Av.Irmã Dulce - Interlagos
São Paulo - SP
CEP: 04821-270
Telefone: (11) 5662-9300 Fax: (11) 5662-9399

Senac Itaquera (ITQ) CNPJ: 03.709.814/0016-74
Av. Itaquera, 8266 - Itaquera
São Paulo - SP
CEP: 08295-000

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



Telefone: (11) 2185-9200

Fax: (11) 2185-9201

Senac Jabaquara (JBQ) CNPJ: 03.709.814/0003-50

Av. do Café, 298 - Jabaquara

São Paulo - SP

CEP: 04311-000

Telefone: (11) 2146-9150

Fax: (11) 2146-9550

Senac Lapa Faustolo (FAU) CNPJ: 03.709.814/0053-19

Rua Faustolo, 1347 - Lapa

São Paulo - SP

CEP: 05041-001

Telefone: (11) 2185-9800

Fax: (11) 2185-9802

Senac Lapa Scipião (SCI) CNPJ: 03.709.814/0054-08

Rua Scipião 67 - Lapa

São Paulo - SP

CEP: 05047-060

Telefone: (11) 3475-2200

Fax: (11) 3475-2299

Senac Lapa Tito (TIT) CNPJ: 03.709.814/0002-79

Rua Tito, 54 - Vila Romana

São Paulo - SP

CEP: 05051-000

Telefone: (11) 2888-5500

Fax: (11) 2888-5577

Senac Largo Treze (L13) CNPJ: 03.709.814/0055-80

Rua Dr. Antônio Bento, 393 - Santo Amaro

São Paulo - SP

CEP: 04750-000

Telefone: (11) 3737-3900

Fax: (11) 3737-3936

Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



Senac Osasco (OSA) CNPJ: 03.709.814/0024-84
Rua Dante Batiston, 248 - Centro
Osasco - SP
CEP: 06013-030
Telefone: (11) 2164-9877

Senac Penha (PEN) CNPJ: 03.709.814/0007-83
Rua Francisco Coimbra, 403 - Penha
São Paulo - SP
CEP: 03639-000
Telefone: (11) 2135-0300
Fax: (11) 2135-0398

Senac Santana (ANA) CNPJ: 03.709.814/0010-89
Rua Voluntários da Pátria, 3167 - Santana
São Paulo - SP
CEP: 02401-200
Telefone: (11) 2146 8250
Fax: (11) 2146 8270

Senac Santo André (SAD) CNPJ: 03.709.814/0059-04
Rua Ramiro Colleoni, 110 - Centro
Santo André - SP
CEP: 09040-160
Telefone: (11) 2842-8300

Senac Tatuapé (TAT) CNPJ: 03.709.814/0008-64
Rua Coronel Luiz Americano, 130 - Tatuapé
São Paulo - SP
CEP: 03308-020
Telefone: (11) 2191-2900
Fax: (11) 2191-2949

Senac Tiradentes (TIR) CNPJ: 03.709.814/0045-09
Av. Tiradentes, 822 - Centro
São Paulo - SP
CEP: 01102-000
Telefone: (11) 3336-2000

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



Fax: (11) 3336-2020

Senac Vila Prudente (VPR) CNPJ: 03.709.814/0009-45
Rua do Orfanato, 316 - Vila Prudente
São Paulo - SP
CEP: 03131-010
Telefone: (11) 3474-0799
Fax: (11) 3474-0700

Senac São Miguel Paulista (SMP) CNPJ: 03.709.814/0086-87
Av. Marechal Tito, 1458/1500
São Paulo – SP
CEP: 08010-090
Telefone: (11) 2504-8400

UNIDADES INTERIOR

Grande Hotel São Pedro (GHP)
Centro Universitário Senac - Campus Águas de São Pedro (CAP)
Pç. Dr. Otávio de Moura Andrade, s/n - Centro CNPJ: 03.709.814/0063-90
Águas de São Pedro - SP
CEP: 13525-000
Telefone: (19) 3482-7000
Fax: (19) 3482-7036

Grande Hotel Campos do Jordão (GHJ) Centro Universitário Senac - Campus
Campos do Jordão (CAJ) CNPJ: 03.709.814/0062-00
Av. Frei Orestes Girardi, 3549 - Vila Capivari
Campos do Jordão - SP
CEP: 12460-000
Telefone: (12) 3668-3001
Fax: (12) 3662-3529

Senac Americana (AME) CNPJ: 03.709.814/0075-24
Rua Dr. Angelino Sanches, 800 - Vila Gallo
Americana - SP
CEP: 13466-490

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



Telefone: (19) 3621-1350

Fax: (19) 3621-1050

Senac Araçatuba (AÇA) CNPJ: 03.709.814/0061-29

Av. João Arruda Brasil, 500 - São Joaquim

Araçatuba - SP

CEP: 16050-400

Telefone: (18) 3117-1000

Senac Araraquara (ARA) CNPJ: 03.709.814/0043-47

Rua João Gurgel, 1935 - Carmo

Araraquara - SP

CEP: 14801-405

Telefone: (16) 3114-3000

Fax: (16) 3114-3030

Senac Barretos (BAR) CNPJ: 03.709.814/0032-94

Av. 21, 087 - Centro

Barretos - SP

CEP: 14780-310

Telefone: (17) 3312-3050

Fax: (17) 3312-3055

Senac Bauru (BAU) CNPJ: 03.709.814/0039-60

Av. Nações Unidas 10-22 - Centro

Bauru - SP

CEP: 17010-130

Telefone: (14) 3321-3199

Fax: (14) 3321-3119

Senac Bebedouro (BEB) CNPJ: 03.709.814/0041-85

Rua Tobias Lima, 1370 - Centro

Bebedouro - SP

CEP: 14701-100

Telefone: (17) 3344-6500

Senac Bebedouro II (BEB) CNPJ: 03709814/0076-05

Rua São João, 515 - Centro

Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



Bebedouro - SP
CEP: 14700-460

Senac Bertioga (BER)
Rua Pastor Djalma da Silva Coimbra, 20 - Jardim Rio da Praia
Bertioga - SP
CEP: 11250-000
Telefone: (13) 3319-9260
Fax: (13) 3319-9261

Senac Birigui (BIR) CNPJ: 03709814/0077-96
Rua Bento da Cruz, 284 – Jd Ns. de Fátima
Birigui - SP
CEP: 16200-053
Telefone: (18) 3643-1650
Fax: (18) 3643-1650

Senac Botucatu (BOT) CNPJ: 03.709.814/0030-22
Rua Dr. Rafael Sampaio, 85 - Boa Vista
Botucatu - SP
CEP: 18600-230
Telefone: (14) 3112-1150
Fax: (14) 3112-1160

Senac Campinas (CAM) CNPJ: 03.709.814/0057-42
Rua Sacramento, 490 - Centro
Campinas - SP
CEP: 13010-210
Telefone: (19) 2117-0600
Fax: (19) 2117-0601

Senac Catanduva (CAT) CNPJ: 03.709.814/0020-50
Rua Santos, 300 - Centro
Catanduva - SP
CEP: 15801-350
Telefone: (17) 3311-4650
Fax: (17) 3311-4651

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



Senac Franca (FRA) CNPJ: 03.709.814/0034-56
Rua Alfredo Lopes Pinto 1345 - Vila Teixeira
Franca - SP
CEP: 14401-186
Telefone: (16) 3402-4100
Fax: (16) 3402-4114

Senac Guaratinguetá (GUA) CNPJ: 03.709.814/0037-07
Av. Dr. João Baptista Rangel de Camargo, 50 - Centro Guaratinguetá - SP
Telefone: (12) 2131-6300
Fax: (12) 2131-6317

Senac Itapetininga (IPE) CNPJ: 03.709.814/0038-80
Rua Dom Joaquim, 495 - Centro
Itapetininga - SP
CEP: 18200-090
Telefone: (15) 3511-1200
Senac Itapetininga II (IPE)
Rua: Monsenhor Soares, 637
Itapetininga - SP
CEP: 18200-009
Telefone: (15) 3511-1200
Fax: (15) 3511-1211

Senac Itapira (ITA) CNPJ: 03.709.814/0028-08
Pç. Bernardino Campos, 150 - Centro
Itapira - SP
CEP: 13970-005
Telefone: (19) 3813-8210
Fax: (19) 3813-8225

Senac Itu (ITU) CNPJ: 03.709.814/0070-10
Rua Maestro José Victório, 137 - Centro
Itu - SP
CEP: 13300-075
Telefone: (11) 4022-9800
Fax: (11) 4022-9801

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



Senac Jaboticabal (JAB) CNPJ: 03.709.814/0065-52
Rua 24 de maio, 831 - Centro
Jaboticabal - SP
CEP: 14870-350
Telefone: (16) 3209-2800
Fax: (16) 3209-2804

Senac Jaú (JAU) CNPJ: 03.709.814/0026-46
Rua São Sebastião, 145 - Chácara Braz Miraglia
Jaú - SP
CEP: 17210-060
Telefone: (14) 2104-6400
Fax: (14) 2104-6449

Senac Jundiaí (JUN) CNPJ: 03.709.814/0035-37
Rua Vicente Magaglio, 50 - Jardim Paulista
Jundiaí - SP
CEP: 13208-283
Telefone: (11) 3395-2300
Fax: (11) 3395-2323

Senac Limeira (LIM) CNPJ: 03.709.814/0042-66
Rua Quadros Sobrinho, 1 - Centro
Limeira - SP
CEP: 13480-223
Telefone: (19) 2114-9199
Fax: (19) 2114-9125

Senac Marília (MAR) CNPJ: 03.709.814/0025-65
Rua Paraíba, 125 - Centro
Marília - SP
CEP: 17509-060
Telefone: (14) 3311-7700
Fax: (14) 3311-7760

Senac Mogi Guaçu (MOG) CNPJ: 03.709.814/0029-99
Rua Adelino Damião, 55 - Jd. Paulista
Mogi Guaçu - SP

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



CEP: 13840-402
Telefone: (19) 3019-1155
Fax: (19) 3019-1151

Senac Piracicaba (PIR) CNPJ: 03.709.814/0031-03
Rua Monsenhor Manoel Francisco Rosa, 900 - Centro
Piracicaba - SP
CEP: 13400-270
Telefone: (19) 2105-0199
Fax: (19) 2105-0198

Senac Presidente Prudente (PPR) CNPJ: 03.709.814/0023-01
Av. Manoel Goulart, 2881 - Centro Educacional
Presidente Prudente - SP
CEP: 19060-000
Telefone: (18) 3344-4400
Fax: (18) 3344-4444

Senac Registro (REG) CNPJ: 03.709.814/0084-15
Rua Teiti Koki, 105 – VI Flórida
Registro - SP
CEP: 11900-000
Telefone: (13) 3828-1300
Fax: (13) 3828-1320

Senac Ribeirão Preto (RIP) CNPJ: 03.709.814/0050-76
Av. Capitão Salomão, 2133 - Jardim Mosteiro
Ribeirão Preto - SP
CEP: 14085-430
Telefone: (16) 2111-1200
Fax: (16) 2111-1201

Senac Rio Claro (RIC) CNPJ: 03.709.814/0022-12
Av. Dois, 720 - Centro
Rio Claro - SP
CEP: 13500-411
Telefone: (19) 2112-3400
Fax: (19) 2112-3401

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



Senac Santos (SAN) CNPJ: 03.709.814/0058-23
Av. Conselheiro Nébias, 309 - Vila Mathias
Santos - SP
CEP: 11015-003
Telefone: (13) 2105-7799
Fax: (13) 2105-7700

Senac São Bernardo do Campo (SBC) CNPJ: 03.709.814/0078-77
Av. Senador Vergueiro, 400 - Centro
São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09750-000
Telefone: (11) 4336-7900

Senac São Carlos (CAR) CNPJ: 03.709.814/0051-57
Rua Episcopal, 700 - Centro
São Carlos - SP
CEP: 13560-570
Telefone: (16) 2107-1055
Fax: (16) 2107-1080

Senac São João da Boa Vista (SJB) CNPJ: 03.709.814/0004-30
Rua São João, 204 - Centro
São João da Boa Vista - SP
CEP: 13870-222
Telefone: (19) 3366-1100
Fax: (19) 3366-1139

Senac São José do Rio Preto (SJR) CNPJ: 03.709.814/0018-36
Rua Jorge Tibiriçá, 3518 - Santa Cruz
São José do Rio Preto - SP
CEP: 15014-040
Telefone: (17) 2139-1699
Fax: (17) 2139-1698

Senac São José dos Campos (SJC) CNPJ: 03.709.814/0036-18
Rua Saigiro Nakamura, 400 - Vila Industrial
São José dos Campos - SP

Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



CEP: 12220-280
Telefone: (12) 2134-9000

Senac Sorocaba (SOR) CNPJ: 03.709.814/0019-17
Av. Cel. Nogueira Padilha, 2392 - Vila Hortênsia
Sorocaba - SP
CEP: 18020-003
Telefone: (15) 3412-2500
Fax: (15) 3412-2501

Senac Taubaté (TAU) CNPJ: 03.709.814/0033-75
Rua Nelson Freire Campello, 202 - Jardim Eulália
Taubaté - SP
CEP: 12010-700
Telefone: (12) 2125-6099

Senac Taboão da Serra (TBS) CNPJ: 03.709.814/0079-58
Rua Salvador Branco de Andrade, 182
Jardim São Miguel
Taboão da Serra - SP
CEP: 06760-100
Telefone: (11) 4245-2000
Fax: (11) 4245-2010

Senac Votuporanga (VOT) CNPJ: 03.709.814/0027-27
Rua Guaporé, 3221 - Nova Boa Vista
Votuporanga - SP
CEP: 15500-086
Telefone: (17) 3426-6700
Fax: (17) 3426-6707

Senac Pindamonhangaba (PIN) CNPJ: 03.709.814/0085-04
Rua: Suíça, 1255 - Santana
Pindamonhangaba - SP
CEP: 12403-610
Telefone: (12) 3521-8500

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



- CONCORRÊNCIA Nº 14032/2023.
- o Contrato firmado em: 29/08/2023
- o Vigência de 02/11/2023 a 01/11/2024 + Termo Aditivo até 01/11/2025.

Em caso de permissibilidade, será admitido o somatório deste atestado/contrato com os demais apresentados pela Digisystem. Todos os serviços prestados e listados nesse atestado estão regidos por SLA's e são baseados nas melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), nos principais normativos vigentes de contratação de serviços de TIC (tais como IN02 IN04), ISO 9001, ISO/IEC 20000, ISO 27000, ISO 27.002 COBIT, PMBOK, PMP do PMI, MPS.Br. e não há nada que desabone os serviços prestados.

Atenciosamente,

Digitally signed:
Fernando Satiro Pereira
04/04/2025 14:37:16(UTC-03:00)



Sr. Fernando Satiro Pereira
Gerente de Tecnologia da Informação
E-mail: fernando@sp.senac.br
Telefone: (11) 3236-1100

**Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br