



SENADO FEDERAL

## PRIMEIRO TERMO DE APOSTILAMENTO

ao Contrato nº 063/2020, celebrado entre a UNIÃO, por intermédio do SENADO FEDERAL, e, do outro, a **BENNER TECNOLOGIA E SISTEMAS DE SAÚDE LTDA.**, para a prestação de serviços de suporte técnico e garantia de atualização, manutenção evolutiva, assistência técnica especializada, instalação de *software* e apoio operacional à solução SAUDESF.

A UNIÃO, por intermédio do **SENADO FEDERAL**, neste ato representado por sua Diretora-Geral, ILANA TROMBKA, tendo em vista a manifestação do Fiscal do Contrato, documento nº 00100.069427/2020-56, a autorização do Exmo. Sr. Primeiro-Secretário, documento nº 00100.116640/2020-64, a aprovação da Sra. Diretora-Geral, documento nº 00100.076904/2020-30, e as demais informações contidas no Processo nº 00200.008536/2020-79, resolvem apostilar o Contrato nº 063/2020, com base na Política de Contratações do Senado Federal, instituída pelo Anexo V à Resolução nº 13/2018, no Ato nº 9/2015 da Diretoria-Geral do Senado, na Lei nº 8.666/93, e mediante as seguintes Cláusulas:

### CLÁUSULA PRIMEIRA

Em razão de erro material no Anexo V do Contrato nº 063/2020, fica alterada a redação da fórmula para o cálculo do indicador nº 1 passando a constar da seguinte forma:

(...)

Indicador	
Nº 1 – Percentual de chamados de suporte atendidos dentro do prazo estabelecido	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento na central de suporte dentro dos períodos aceitáveis para o Senado Federal
<b>Meta a cumprir</b>	99% dos chamados atendidos dentro do prazo estabelecido
<b>Instrumento de medição e forma de acompanhamento</b>	Mediante controle por planilha eletrônica pelo fiscal do contrato com base nos chamados abertos no sistema de controle da contratada.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Índice de atendimento = $1 - (\text{Índice de atendimento de chamados de nível de severidade alto} + \text{Índice de atendimento de chamados de nível de severidade médio} + \text{Índice de atendimento de chamados de nível de severidade baixo})/2$ .  Índice de atendimento de chamados de nível de severidade alto = $(\sum \text{de chamados deste nível fora do prazo} / \sum \text{de chamados atendidos}) * 0,03 * \sum \text{de horas úteis em atraso}$



SENADO FEDERAL

	<p>Índice de atendimento de chamados de nível de severidade médio = <math>(\sum \text{de chamados deste nível fora do prazo} / \sum \text{de chamados atendidos}) * 0,02 * \sum \text{de horas úteis em atraso}</math></p> <p>Índice de atendimento de chamados de nível de severidade baixo = <math>(\sum \text{de chamados deste nível fora do prazo} / \sum \text{de chamados atendidos}) * 0,01 * \sum \text{de horas úteis em atraso}</math></p>
<b>Início de Vigência</b>	Data de assinatura do contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<p>De 0,99 a 1 – 100% do valor da fatura mensal de suporte</p> <p>Abaixo de 0,99 – valor do índice * valor da fatura mensal de suporte</p> <p>O ajuste no pagamento do serviço deve ser calculado até o limite de trinta por cento do valor da fatura mensal.</p>
<b>Sanções</b>	Ultrapassado o limite máximo de ajuste no pagamento de 30% do valor da fatura mensal, será aplicada a multa específica prevista no parágrafo quarto da cláusula décima sexta.
<b>Observações</b>	Para o cálculo deve ser levado em consideração apenas chamados atendidos dentro do mês da fatura.

(...)

## CLÁUSULA SEGUNDA

Ficam mantidas as demais cláusulas e condições constantes do Contrato original não expressamente alteradas por este Termo.

Assim ajustados, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas adiante designadas, que também o subscrevem.

Brasília-DF, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

**ILANA TROMBKA**  
**DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL**

**Testemunhas:**

**Diretor da SADCON**

**Coordenador da COPLAC**