



SENADO FEDERAL

Processo nº 00200.002544/2016-25

SENADO FEDERAL



00100.013830/2020-21

SERVIÇO DE PLANEJAMENTO E CONTROLE

CONTRATO Nº 2020 . 0029

Que entre si celebram, de um lado, a UNIÃO por intermédio do SENADO FEDERAL e, do outro, a empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.**, para a contratação de empresa para atendimento das requisições de serviços técnicos especializados para atuar nos ativos de Tecnologia da Informação – TI do Senado Federal – USTTI-SF.

A **UNIÃO**, por intermédio do SENADO FEDERAL, doravante denominado SENADO ou CONTRATANTE, com sede na Praça dos Três Poderes, em Brasília-DF, CNPJ nº 00.530.279/0001-15, neste ato representado pela sua Diretora-Geral, ILANA TROMBKA, e a empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.**, com sede na SHN, Quadra 2, Bloco F, Ed. Executive Office Tower, 17º andar, Asa Norte, Brasília/DF, fax/telefone nº (61) 3030-4000, CNPJ-MF nº 07.171.299/0001-96, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. CARLOS ALBERTO FREITAS, CI. M – 2.158.316, CPF nº 525.929.526-91, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO nº 05/2020**, homologado pela Senhora Diretora-Geral, conforme documento nº 00100.006248/2020-16 do Processo nº 00200.002544/2016-25, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, documento nº 00100.005557/2020-61, a este instrumento, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V da Resolução nº 13 de 2018 e do Ato da Diretoria-Geral nº 9 de 2015, e das cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a contratação de empresa para atendimento das requisições de serviços técnicos especializados para atuar nos ativos de Tecnologia da Informação – TI do Senado Federal – USTTI-SF, durante 30 (trinta) meses consecutivos, de acordo com os termos e especificações constantes deste contrato e do edital.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os serviços técnicos especializados de TI deverão ser organizados nas seguintes ilhas de atendimento e prestados de acordo com as condições estabelecidas neste contrato e seus anexos:

I - IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores;

II - IA-02-Bancos de Dados;

III - IA-03-Comunicação de Dados;

IV - IA-04-Estações de Trabalho e Proxies;

A R.G.



SENADO FEDERAL

V - IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento;

VI - IA-06-Hospedagem de Aplicações;

VII - IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas;

VIII - IA-08-Produção e Backup.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Além disso, as requisições deverão estar de acordo com o catálogo de serviços de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º e 4º níveis de suporte) do SENADO – Anexo 9 (CATSER – 27014 – Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC, código NBS 115079000).

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

São obrigações, além de outras previstas neste contrato ou decorrentes da natureza do ajuste:

I – Do SENADO:

- a) Nomear Gestor e Fiscais do contrato, para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- b) Fornecer uma lista com os nomes das pessoas autorizadas a usar os canais de atendimento e proceder o acompanhamento e encerramento de chamados técnicos;
- c) Encaminhar todas demandas por meio da abertura de chamados;
- d) Informar sobre qualquer alteração no arcabouço das normas que versam acerca do uso dos recursos de TI e de segurança da informação vigentes no SENADO;
- e) Receber os serviços prestados pela CONTRATADA que estejam em conformidade conforme inspeções realizadas;
- f) Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- g) Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com os serviços em questão;
- h) Fornecer à CONTRATADA as informações e os esclarecimentos necessários à execução dos serviços objeto do contrato;
- i) Providenciar meios adequados para a eficiente prestação do objeto e cooperar para a manutenção de um registro de atividades no local;
- j) Notificar a CONTRATADA sobre quaisquer problemas observados na execução dos serviços.

[Assinaturas manuscritas]



SENADO FEDERAL

II - Da CONTRATADA:

- a) Manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e de qualificação que ensejaram sua contratação;
- b) Apresentar cópias autenticadas das alterações do ato constitutivo, sempre que houver;
- c) Efetuar o pagamento de seguros, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução deste contrato;
- d) Manter, durante a realização de serviços nas dependências do SENADO, os seus empregados e prepostos devidamente identificados e munidos dos equipamentos de proteção e segurança do trabalho, quando for o caso;
- e) Manter preposto para este contrato que irá representá-la sempre que for necessário.
 - e.1) O Preposto deverá possuir a seguinte qualificação:
 - e.1.1) Escolaridade:
 - e.1.1.1) Nível Superior;
 - e.1.1.1.2) Comprovação: Certificado ou Diploma de nível superior na área de Tecnologia da Informação, Administração ou outro curso superior com especialização mínima de 360h (trezentas e sessenta horas) em Tecnologia da Informação. O certificado ou diploma deverá ser reconhecido pelo MEC.
 - e.1.2) Experiência profissional:
 - e.1.2.1) Maior ou igual a 6 (seis) meses em atividades de gestão de contratos ou de recursos humanos;
 - e.1.2.2) Comprovação: Cópia da carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviço.
- f) Estar disponível para a abertura e finalização de requisições de serviços, conforme períodos, horários e condições definidas na Cláusula Décima Segunda, Anexo 7 e Anexo 8;
- g) Identificar integrantes de sua equipe para operacionalizar a USTTI-SF com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência à sua atuação, com pelo menos as informações:
 - g.1) Nome, Cargo, Descrição do Serviço e Currículo com: Tipo (nos termos desta contratação); Profissão; Data de Nascimento; Tempo de Serviço na Empresa; Nacionalidade; Escolaridade; Escolaridade Especializada; Conhecimentos Básicos ou Intermediários; Experiência Profissional; Idiomas; Declaração de veracidade das

R

RG

X



SENADO FEDERAL

informações fornecidas; Data e Assinatura, além de outras documentações de identificação que sejam solicitadas pelo SENADO;

- h)** Dar ciência a todos os integrantes de sua equipe para operacionalizar a USTTI-SF de todas as normas que versam acerca do uso dos recursos de TI e de segurança da informação vigentes no SENADO;
- i)** Manter atualizados os conhecimentos dos integrantes da equipe para operacionalizar a USTTI-SF de acordo com as tecnologias em produção do SENADO;
- j)** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Fiscalização e Gestão do Contrato referente a um problema detectado ou ao andamento de atividades previstas, a qualquer momento durante a vigência do contrato;
- k)** Fazer o dimensionamento e a gestão de seus profissionais de forma a garantir os níveis de serviço estabelecidos e os procedimentos repassados pelo SENADO;
- l)** Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos e condições não sejam cumpridas;
- m)** Substituir, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato, qualquer um dos seus empregados, cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, decorrente da execução do serviço;
- n)** Comunicar formal e imediatamente à Gestão do Contrato, todas as ocorrências anormais ou de comprometimento da execução do serviço contratado;
- o)** Manter atualizada a base de conhecimentos, em ferramenta designada pelo SENADO, com informações sobre erros conhecidos, procedimentos, scripts, fluxos de atendimento, soluções de contorno e outros itens assemelhados para auxílio no atendimento a outras requisições e prestação dos serviços;
- p)** Ceder ao SENADO o direto patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo de qualquer produto e resultado produzidos em consequência deste contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições operacionais ou técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes de códigos, em qualquer mídia e documentações;
- q)** Entregar mensalmente, para fins de controle e pagamento, relatório de prestação dos serviços técnicos realizados no período;



SENADO FEDERAL

r) Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do SENADO ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, procedimentos operacionais, entre outros, nos termos do Termo de Confidencialidade da Informação – Anexo 11 a ser preenchido e assinado;

s) Observar, no que couber e conforme orientação do SENADO, além das condições especificamente exaradas neste contrato e seus anexos, as seguintes normas técnicas:

- s.1) ITIL V3;
- s.2) ISO/IEC 20000;
- s.3) COBIT 5;
- s.4) Normas ABNT aplicáveis a Tecnologia da Informação.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - são os seguintes os papéis e responsabilidades definidos para este contrato:

I - Patrocinador do Projeto: é a Diretoria Geral do Senado Federal, responsável por representar os interesses da Casa no contexto da presente contratação, pela aprovação da necessidade, dos objetivos e, por fim, pela negociação das ações necessárias à plena implantação da solução para atender as requisições de serviços técnicos especializados para atuar nos ativos de Tecnologia da Informação – TI do Senado Federal – USTTI-SF.

II - Comissão de Gestão do Contrato: tem a responsabilidade formal pela Gestão do Contrato. Atualmente esse papel é desempenhado pelo Núcleo de Gestão e Apoio às Contratações de TI – NGACTI.

III - Fiscalização do Contrato: grupo formado por servidores do Senado Federal que tem a responsabilidade pela coordenação da fiscalização da execução contratual, a qual se dará de forma distribuída. Responsável também pelas verificações de resultados exercidas pelos fiscais requisitantes de cada ilha de atendimento. Haverá a designação de um ou mais fiscais que consolidarão as informações dos fiscais de cada ilha, bem como serão responsáveis por atestar a execução dos serviços e indicar a existência de glosas aplicáveis e eventual incidência de penalidades. Tais fiscais serão servidores da COINTI/Prodasen, designados pelo Coordenador.

IV - Fiscalização Técnica do USTTI-SF: grupo formado por servidores do Senado Federal que atuará como **fiscal requisitante** com responsabilidade sobre ativos e serviços prestados no âmbito de cada ilha que demandam ações da solução USTTI-SF. Tal fiscalização será exercida pelos Chefes dos Serviços SESSR, SESBD, SEINDC, SGMD, SEPRTI, SESIA, SESIET e SESIER da Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, Prodasen, ou, em cada caso, por servidor do serviço específica designado pelo respectivo chefe.

V - Preposto: profissional designado pela CONTRATADA para representá-la durante a execução dos serviços, recebendo demandas e administrando a equipe da CONTRATADA e zelando pelo eficaz atendimento aos requisitos contratuais. Deverá estar disponível de segunda a sexta-feira, presencialmente, no Senado Federal, por 8 (oito) horas diárias durante o período

A Rg



SENADO FEDERAL

de 8h às 20h. O papel de preposto pode ser compartilhado somente com o papel de Gerente Técnico de uma das Ilhas de Atendimento.

VI - Gerente Técnico: papel exercido por um dos profissionais da CONTRATADA alocados exclusivamente em uma única ilha de Atendimento, responsável pela coordenação técnica e supervisão dos profissionais da empresa e serviços prestados relacionados à Ilha em que estiver alocado. Este profissional, que é da CONTRATADA, é o ponto de contato técnico entre a equipe técnica do SENADO e a da CONTRATADA. É vedado a Gerente Técnico assumir qualquer outro papel no contrato com exceção do papel de profissional atendente na Ilha pela qual for responsável, bem como o de preposto.

VII - Profissional Atendente: profissional da CONTRATADA que atua nas atividades de responsabilidade de uma Ilha de Atendimento específica, não podendo ser compartilhado entre ilhas. Deve haver analistas alocados em cada uma das ilhas de atendimento durante todo período de atendimento presencial definido neste documento.

PARÁGRAFO SEGUNDO Os empregados incumbidos da execução dos serviços não terão qualquer vínculo empregatício com o SENADO, sendo remunerados única e exclusivamente pela CONTRATADA e a ela vinculados.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A CONTRATADA responsabilizar-se-á por quaisquer danos causados ao SENADO ou a terceiros, por ação ou omissão de seus empregados, ou prepostos, decorrentes da execução deste contrato.

PARÁGRAFO QUARTO – Não poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente contrato, salvo autorização específica do Senado.

PARÁGRAFO QUINTO - A CONTRATADA não poderá ceder os créditos, nem sub-rogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros.

- Aplicam-se a este contrato as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.



SENADO FEDERAL

Processo nº 00200.002544/2016-25

CLÁUSULA TERCEIRA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA executará os serviços objeto deste contrato, no complexo arquitetônico do SENADO, em Brasília/DF, ou, remotamente - por discricionariedade do SENADO e segundo critérios definidos neste contrato e seus anexos -, obedecendo aos seguintes cronogramas físico e financeiro das tabelas 3 e 4 a seguir.

I - O SENADO por sua necessidade poderá permitir a prorrogação dos prazos previstos para as fases constantes do cronograma físico, todavia, essa prorrogação não poderá em hipótese alguma alterar a data final do cronograma.

Tabela 3 - Cronograma Físico Visão Geral

Fase/ Evento	Período	Descrição	Pré-Requisito	Produto	Responsável
EVENTO 1 – Emissão da ordem de serviço inicial	Após a assinatura do contrato até emissão da OS.	Emissão da ordem de serviço de início dos trabalhos do projeto USTTI-SF.	Assinatura do contrato.	Ordem de serviço do Projeto.	SENADO

A R. J.



SENADO FEDERAL

Processo nº 00200.002544/2016-25

Fase/ Evento	Período	Descrição	Pré-Requisito	Produto	Responsável
FASE 1 – Reunião de alinhamento	Concluída em até 5 (cinco) dias úteis após a emissão da ordem de serviço inicial pelo SENADO.	Apresentação do preposto da CONTRATADA, identificação das expectativas, nivelamento das condições estabelecidas e esclarecimento de dúvidas.	Ordem de serviço do projeto	Ata de reunião registrando o alinhamento técnico e fornecimento de informações entre a CONTRATADA e o SENADO para o adequado início dos trabalhos.	CONTRATADA e SENADO
FASE 2 – Planejamento do início da execução das requisições de serviço da USTTI-SF.	Concluída em até 15 dias úteis após a reunião de alinhamento – FASE 1	Análise, especificação e detalhamento do projeto, suas fases, atividades, tarefas, e a respectiva descrição de cada uma, dos responsáveis e prazos previstos, dos produtos a serem apresentados e da metodologia de gerência e de execução da USTTI-SF.	Reunião de alinhamento.	Documentação contendo o processo de Execução da USTTI-SF.	CONTRATADA e SENADO



SENADO FEDERAL

Processo nº 00200.002544/2016-25

Fase/ Evento	Período	Descrição	Pré-Requisito	Produto	Responsável
FASE 3 – Aprovação do Planejamento do início da execução das requisições de serviço da USTTI-SF.	Concluída em até 5 dias úteis após o final da FASE 2.	Aprovação dos resultados da FASE 2.	Documentação do Processo de Execução da USTTI-SF.	Termo de aprovação do processo de Execução da USTTI-SF com a data de início da FASE 4.	SENADO
FASE 4 – Transição da execução das requisições de serviço da USTTI-SF.	Inicia-se em até 5 (cinco) dias úteis após a FASE 2, conforme definido no termo de aprovação da FASE 3, e termina em até 60 dias corridos.	Primeira fase de prestação de serviços técnicos de TI. Os níveis de serviços são ajustados para esta fase.	Termo de aprovação do processo de Execução da USTTI-SF.	Processos de trabalho integrado aos processos do SENADO. Requisições de serviços atendidas.	SENADO e CONTRATADA.
FASE 5 – Operação USTTI-SF	Inicia-se imediatamente após a FASE 4 e se encerra em 30 (trinta) meses após a assinatura do contrato podendo se estender por igual período.	Prestação de serviços técnicos de TI.	Processos de trabalho integrado aos processos do SENADO.	Requisições de serviços atendidas.	CONTRATADA



SENADO FEDERAL

Processo nº 00200.002544/2016-25

Fase/ Evento	Período	Descrição	Pré-Requisito	Produto	Responsável
FASE 6 – Preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF.	Inicia-se pelo menos 15 dias úteis antes da conclusão da FASE 5 do último período de vigência contratual.	Preparar uma eventual migração de responsabilidade sob a prestação de serviço da USTTI-SF.	Requisições de serviços atendidas. Não previsão de continuação contratual.	Plano de migração dos processos de trabalho integrados aos processos do SENADO dentro do escopo do USTTI-SF operadas pela CONTRATADA.	SENADO e CONTRATADA.
FASE 7 – Aceite da preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF	Concluída em até 5 dias úteis após o final da FASE 6.	Avaliação e aceite dos serviços técnicos necessários à preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF pela CONTRATADA.	Plano de migração dos processos de trabalho integrados aos processos do SENADO dentro do escopo do USTTI-SF operadas pela CONTRATADA.	Termo de aceite da preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF	SENADO

Tabela 4 - Cronograma de Desembolso Financeiro

Desembolso	Valor	Evento
Desembolso 1	Serviços de planejamento do início da execução das requisições de serviço da USTTI-SF.	Conclusão da FASE 3 – Aprovação do Planejamento do início da execução das requisições de serviço da USTTI-SF e apresentação dos relatórios de serviços prestados.



SENADO FEDERAL

Processo nº 00200.002544/2016-25

Desembolso	Valor	Evento
Desembolso 2	Requisições dos serviços executadas – concluídas – no período de apuração.	Mensalmente após o início da FASE 4 – Transição da Execução das Requisições de Serviço da USTTI-SF, após a conclusão de cada período de apuração e apresentação dos relatórios mensais de serviços prestados.
Desembolso 3	Serviços de preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF.	Conclusão da FASE 7 – Aceite da preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF e apresentação dos relatórios de serviços prestados.

A

RF



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Deverá ser realizada reunião de apresentação com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos a respeito das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas.

I - Deverão participar dessa reunião, pelo menos, o Gestor do Contrato do SENADO, membro(s) da Equipe de Fiscalização do Contrato, membro(s) da Equipe de Fiscalização Técnica do USSTI-SF e os responsáveis técnicos da CONTRATADA.

II - A reunião realizar-se-á no SENADO em até 5 (cinco) dias úteis após a emissão da ordem de serviço de início dos trabalhos, conforme agendamento efetuado pelo gestor do contrato.

III - Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seus preposto e substituto e fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos para os responsáveis técnicos, bem como receber todas as informações necessárias para realizar a FASE 2 do cronograma constante do caput desta cláusula.

IV - Além disso, serão apresentadas todas as normas que versam acerca do uso dos recursos de TI e de segurança da informação vigentes no SENADO.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O início da execução dos serviços ficará condicionado à emissão das respectivas ordens e requisições de serviço e a aprovação do planejamento do início da execução das requisições de serviço da USTTI-SF – FASE 3 e demais fases do cronograma físico contido no caput desta cláusula, de acordo com os procedimentos descritos.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Para a correta implantação de todos os serviços previstos neste contrato, faz-se necessária a integração com os processos de trabalho atualmente existentes na Infraestrutura de TI do Prodasen.

I - Na Fase 2 do cronograma físico, os processos de trabalho existentes serão adaptados para contemplar a prestação dos serviços ora ofertados.

PARÁGRAFO QUARTO - Deve-se considerar o modelo ITIL, as adaptações necessárias ao processo já existente e a modelagem do processo de trabalho no *software* de gestão de serviços de TI em uso no SENADO.

I - Esse trabalho deve ser executado de maneira participativa, por meio de entrevistas com os gestores dos respectivos processos, análise do cenário, modelagem e implantação dos processos.

II - Visando garantir a transferência de conhecimento, todo o trabalho contará com a participação do grupo técnico de gerenciamento de serviços do Prodasen.

PARÁGRAFO QUINTO - As atividades de implantação dos serviços técnicos incluem minimamente as tarefas abaixo:

I - Identificação dos papéis de cada ator do novo processo, gerando um documento descritivo de funções e uma tabela RECI (Responsável, Executor, Consultado e Informado);



SENADO FEDERAL

II - Propostas de ajustes no processo existente, tanto para processos manuais quanto processos automatizados;

III - Elaboração do fluxograma do processo de trabalho adaptado para a prestação dos serviços técnicos previstos.

a) Deverá ser utilizado o padrão de representação funcional cruzado (cross-functional), compatível com o Microsoft Visio ou Bizagi, permitindo a sua modificação no *software* citado;

IV - Implantação do processo modelado no *software* de gerenciamento de serviços de TI do SENADO.

a) Nesta etapa deve ser produzido um documento descritivo da modelagem no *software*, bem como um manual de operação que englobe todas as atividades executadas no processo.

CLÁUSULA QUARTA - DOS SERVIÇOS CONTEMPLADOS NO USTTI-SF

Uma requisição de serviço prevista no USTTI-SF é a execução de uma atividade técnica quantificada, bem como qualificada nos seus resultados.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - As requisições de serviço subdividem-se quanto à sua frequência de execução em contínuas ou sob demanda e quanto à sua natureza em ordinárias ou excepcionais.

I – Requisições de serviço quanto à frequência de execução:

a) As requisições de serviço **contínuas** são aquelas que definem a execução de atividades com frequências previamente estabelecidas, como por exemplo: diária, mensal, bimestral, trimestral, semestral, e exercidas durante todo o interstício mensal de pagamento (período de apuração).

b) As requisições de serviço **sob demanda** são aquelas que definem a execução de atividades realizadas na ilha de atendimento e com prazo ou cronograma de conclusão definido. Exemplos; criação de conta de correio eletrônico; migração de servidor de banco de dados.

b.1) Dentre as sob demanda incluem-se os **serviços de execução única** a serem executados um no início e outro ao final do contrato para atividades de planejamento de transição e migração.

II – Requisições de serviço quanto à sua natureza:

a) Requisições de serviço **ordinárias** são as sob demanda ou as contínuas a serem realizadas durante o período de atendimento presencial;



SENADO FEDERAL

b) Requisições de serviço **excepcionais** são as que ocorrem fora do horário de atendimento presencial, seja de forma programada, seja para atuação imediata.

Tabela 5 - Classificação das requisições de serviço

		Classificação quanto à frequência	
		Contínuas	Sob demanda
Classificação quanto à natureza	Ordinárias	- Frequência pré-definida - Dentro do horário de atendimento presencial - Remuneração ordinária com teto mensal¹	- Frequência estimada - Previsão por registros históricos - Dentro do horário de atendimento presencial - Inclui as requisições de serviço único - Remuneração ordinária com teto mensal²
	Excepcionais	Não há.	<u>Programadas:</u> - Horário excepcional - Agendada com antecedência - Previsão por registros históricos - Remuneração específica <u>Imediatas:</u> - Horário excepcional - Disparada por incidente de indisponibilidade em algum serviço - Previsão por registros históricos - Nível Mínimo de Serviço específico - Remuneração específica

PARÁGRAFO SEGUNDO - As ilhas de atendimento são organizadas de acordo com as tecnologias de hardware e *software* e, conseqüentemente, com os perfis dos profissionais habilitados para atuar nos ativos dessas.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O Anexo 7 contém a definição do escopo de atuação de cada ilha de atendimento, bem como as tarefas com suas respectivas frequências de execução.

I - O Anexo 7 estipula, ainda, o período de atendimento presencial de cada ilha e, conseqüentemente, o dimensionamento mínimo necessário de cada equipe a ser alocada nas ilhas de atendimento.

a) O dimensionamento mínimo visa garantir a viabilidade técnica do atendimento face aos volumes de serviço e aos períodos de atendimentos estipulados.

PARÁGRAFO QUARTO - Os perfis dos técnicos que executarão as requisições de serviço estão descritos do Anexo 8.

¹ A remuneração ordinária com teto mensal estabelece um valor prévio por ilha de atendimento, baseado em registros históricos e atividades fixas, ao longo dos períodos de apuração onde incidirá Fatores de Correção em função de atingimento ou não das Metas de Atendimento estabelecidas

A Rf



SENADO FEDERAL

**CLÁUSULA QUINTA - QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS E EQUIPE
TÉCNICA DA CONTRATADA**

A comprovação de experiência ou certificação dos profissionais será exigida antes do início de suas atividades no escopo do contrato.

I - Essa documentação ou comprovação poderá também ser exigida para fins de averiguações adicionais que se mostrem necessárias a critério do SENADO, a qualquer tempo da vigência do contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A critério do SENADO poderão ser avaliadas e eventualmente aceitas comprovações adicionais de experiência ou composições de certificações, desde que apresentadas pela CONTRATADA de forma fundamentada e justificada em substituição às indicadas neste contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Em qualquer um dos casos discriminados, poderão ser aceitas certificações ou experiências bem documentadas, avaliadas como equivalentes pela equipe Técnica do SENADO, por serem de produto assemelhado ou por evidenciarem longa experiência, ou qualquer outro motivo considerado aceitável, a exclusivo e discricionário critério do SENADO.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Quando mais de uma qualificação é exigida para uma mesma ilha, não é necessário que todos os profissionais da ilha tenham todas as qualificações citadas, salvo se expressamente citado como algo que deva ser considerado conjuntamente, basta a cada profissional que tenha ao menos uma das qualificações exigidas.

I - O conjunto dos papéis da ilha deverão contemplar a totalidade de certificações e qualificações exigidas.

PARÁGRAFO QUARTO - São Qualificações exigidas da Equipe Técnica da CONTRATADA – QET:

I - Profissionais atendentes:

a) Escolaridade:

a.1) Nível Superior;

a.2) Comprovação: Certificado ou Diploma de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou outro curso superior com especialização mínima de 360h (trezentas e sessenta horas) em Tecnologia da Informação. O certificado ou diploma deverá ser reconhecido pelo MEC.

b) Conhecimentos Básicos ou Intermediários:

b.1) Certificação oficial do fabricante ou da entidade específica básica ou intermediária por grupo de serviços – conforme requisitos do Anexo 8;



SENADO FEDERAL

b.2) Comprovação: A comprovação da certificação deverá ser feita por meio da apresentação do certificado emitido pelo fabricante ou empresa por ele autorizada e credenciada para essa finalidade no Brasil;

c) Experiência profissional:

c.1) Atuação em atividades de Tecnologia da Informação

c.1.1) Maior ou igual a 6 (seis) meses especificamente na ilha de atendimento e com no mínimo certificação intermediária; **ou**

c.1.2) Maior ou igual a 3 (três) anos em TI e com no mínimo certificação intermediária; **ou**

c.1.3) Maior ou igual a 2 (dois) anos atuando especificamente na ilha de atendimento e com no mínimo certificação básica; **ou**

c.1.4) Maior ou igual a 5 (cinco) anos em TI e com no mínimo certificação básica.

c.2) Comprovação: Cópia da carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviço.

II - Gerente Técnico de Ilha: além dos requisitos técnicos da Ilha de Atendimento em que estiver alocado como Profissional Atendente, os seguintes:

a) Escolaridade:

a.1) Nível Superior;

a.2) Comprovação: Certificado ou Diploma de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou outro curso superior com especialização mínima de 360h (trezentas e sessenta horas) em Tecnologia da Informação.

a.2.1) O certificado ou diploma deverá ser reconhecido pelo MEC.

b) Conhecimentos Básicos ou Intermediários:

b.1) Certificação oficial do fabricante ou da entidade específica básica ou intermediária por grupo de serviços – conforme requisitos do Anexo 8;

b.2) Comprovação: A comprovação da certificação deverá ser feita por meio da apresentação do certificado emitido pelo fabricante ou empresa por ele autorizada e credenciada para essa finalidade no Brasil;

c) Experiência profissional:

c.1) Atuação em atividades de Tecnologia da Informação:



SENADO FEDERAL

c.1.1) Maior ou igual a 6 (seis) meses em gerência de suporte técnico ou projetos de suporte em infraestrutura de TI, especificamente em serviços de mesma natureza da ilha de atendimento e com no mínimo certificação intermediária, **ou**

c.1.2) Maior ou igual a 3 (três) anos em gerência de suporte técnico ou projetos de suporte em infraestrutura de TI, especificamente em serviços de mesma natureza da ilha de atendimento e com no mínimo certificação básica.

c.2) Comprovação: Cópia da carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviço. Será admitida a soma de diversas experiências, desde que não simultâneas, para comprovação do tempo mínimo.

d) As qualificações deverão contemplar conhecimento sobre a totalidade dos serviços sob sua responsabilidade, nos termos descritos nas alíneas anteriores, incluindo o conjunto de suas diversas experiências e/ou certificações.

CLÁUSULA SEXTA - DO ACIONAMENTO E EXECUÇÃO DAS REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS TÉCNICOS

Não é facultado à CONTRATADA recusar qualquer requisição de serviço, ainda que as estimativas fornecidas no presente documento sejam ultrapassadas em algum mês particular.

I - Caso a extrapolação venha a ocorrer, os Níveis Mínimos de Serviço para requisições posteriores observarão o limiar e as metas com tolerância conforme indicado na Tabela 17 - Percentual de tolerância das metas de qualidade do atendimento e do serviço.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Para o acionamento de todos os serviços previstos neste contrato e seus anexos, deve-se obedecer minimamente aos seguintes procedimentos:

I - Requisições de serviços ordinários sob demanda:

a) O fiscal requisitante do SENADO emitirá a requisição de serviço por meio do sistema adequado, conforme modelo de formulário de requisições de serviço constante do Anexo 10;

a.1) Em caso de indisponibilidade ou impossibilidade de acesso ao sistema de registro de requisições de serviço, a requisição poderá alternativamente ser aberta por telefone ou outro meio que se mostre disponível na ocasião, não dispensando o adequado registro posterior quando do reestabelecimento do acesso ao sistema.

a.1.1) Esta possibilidade se estende a qualquer dos tipos de requisição de serviço

b) Alternativamente, o fiscal requisitante poderá solicitar ao gerente técnico da ilha (papel da CONTRATADA) que realize o cadastro da requisição ficando esse pendente de ratificação/validação pelo fiscal requisitante para o início do atendimento.



SENADO FEDERAL

c) Os quantitativos de Unidades de Serviços Técnicos, bem como os seus níveis de serviço terão como base os atributos das requisições de serviço, que será(ão) obtido(s) conforme descrito na Cláusulas Sétima e Décima Segunda.

d) A estimativa de quantidade já está contemplada no total dos serviços ordinários, baseada em registros históricos, não sendo devidos quaisquer pagamentos adicionais por parte do SENADO em face de sua execução.

e) O fechamento da requisição de serviço ficará condicionado ao aceite pelo fiscal requisitante no sistema de requisições de serviço do SENADO.

f) O SENADO poderá, a seu critério, prorrogar previamente o prazo de início de atendimento previsto das requisições de serviço sem que isso implique em qualquer sanção ou penalidade para a CONTRATADA.

f.1) Tal opção caracteriza uma requisição de serviço ordinária sob demanda programada.

g) O fechamento da requisição de serviço ficará condicionado ao aceite pelo fiscal requisitante no sistema de requisições de serviço do SENADO.

II - Requisições de serviços ordinários de frequência contínua

a) O **fiscal requisitante** do SENADO emitirá a ordem de serviço no sistema de requisições de serviço, conforme modelo de formulário de requisições de serviço constante do Anexo 10, para as requisições que deverão ser executadas de forma contínua na ilha durante o período de apuração, observando as tarefas descritas no Anexo 7 para cada ilha;

b) Alternativamente, o **fiscal requisitante** poderá solicitar ao **gerente técnico da ilha** (papel da CONTRATADA) que realize o cadastro da requisição ficando esse pendente de ratificação/validação pelo fiscal requisitante para o início do atendimento;

c) A prestadora deverá providenciar o início do atendimento desta requisição na mesma data do início do período de apuração;

d) Os quantitativos de Unidades de Serviços Técnicos, bem como os seus níveis de serviço terão como base os atributos das requisições de serviço, que será(ão) obtido(s) conforme descrito na Cláusula Sétima e Décima Segunda;

e) A estimativa de quantidade já está contemplada no total dos serviços ordinários não sendo devidos quaisquer pagamentos adicionais por parte do SENADO em face de sua execução;

f) Atividades desempenhadas e ocorrências deverão ser registradas diariamente pelos técnicos responsáveis por essas atividades em local a ser definido pela fiscalização do contrato na fase de implantação dos serviços;

g) O fechamento da requisição de serviço ficará condicionado ao aceite pelo fiscal requisitante no sistema de requisições de serviço do Senado.



SENADO FEDERAL

III - Requisições de serviços excepcionais programados sob demanda (fora do período de atendimento presencial):

- a) O fiscal requisitante do SENADO, em caráter excepcional, emitirá ordem de serviço no sistema de requisições de serviço, conforme modelo de formulário de requisições de serviço constante do Anexo 10, para as requisições que deverão ser executadas fora do período de apuração;
- b) As requisições de serviço a serem executadas em finais de semana ou feriados serão agendadas com o prazo mínimo de 2 (dois) dias úteis;
- c) Neste caso, a CONTRATADA deverá providenciar a presença do técnico para o início do atendimento desta requisição;
- d) Os quantitativos de Unidades de Serviços Técnicos, bem como os seus níveis de serviço terão como base os atributos das requisições de serviço, que será(ão) obtido(s) conforme descrito nas Cláusulas Sétima e Décima Segunda;
- e) Atividades desempenhadas e ocorrências deverão ser registradas pelos técnicos responsáveis por essas atividades em local a ser definido pela fiscalização do contrato na fase de implantação dos serviços;
- f) O fechamento da requisição de serviço ficará condicionado ao aceite pelo fiscal requisitante no sistema de requisições de serviço do SENADO;
- g) A remuneração específica ficará condicionada ao fechamento e aceite da requisição por parte do fiscal requisitante, bem como observará o atingimento ou não dos Níveis Mínimos de Serviço.

IV - Requisições de serviços excepcionais imediatos sob demanda (fora do período de atendimento presencial)

- a) O fiscal requisitante do SENADO, em caráter excepcional, emitirá ordem de serviço para atuação imediata fora do período de atendimento presencial quando, por sua discricionariedade, classificar a requisição/incidente como sendo crítico ou grave, caracterizado pela indisponibilidade total de um ou mais serviços Tecnologia da Informação prestados ou indisponibilidade parcial com degradação de desempenho que inviabilize seu uso;
 - a.1) Neste caso, a CONTRATADA deverá providenciar a presença do técnico para o início do atendimento desta requisição imediatamente, conforme Metas de Atendimento específicas descritas na Cláusula Décima Segunda;
- b) Os quantitativos de Unidades de Serviços Técnicos, bem como os seus níveis de serviço específicos terão como base os atributos das requisições de serviço, que será(ão) obtido(s) conforme descrito nas Cláusulas Sétima e Décima Segunda;



SENADO FEDERAL

- c) Atividades desempenhadas e ocorrências deverão ser registradas pelos técnicos responsáveis por essas atividades em local a ser definido pela fiscalização do contrato na fase de implantação dos serviços;
- d) O fechamento da requisição de serviço ficará condicionado ao aceite pelo fiscal requisitante no sistema de requisições de serviço do SENADO;
- e) A remuneração específica ficará condicionada ao fechamento e aceite da requisição por parte do fiscal requisitante, bem como observará o atingimento ou não dos Níveis Mínimos de Serviço.

V - Execução de serviços fora das instalações do SENADO - Os serviços poderão, a critério da área técnica, ser executados fora das dependências do SENADO observando minimamente as seguintes condições:

- a) Toda e qualquer autorização para o acesso remoto deverá ser comunicada previamente ao fiscal do contrato;
- b) O acesso remoto deverá ser precedido de autorização de fiscal requisitante;
- c) O acesso remoto é pessoal e intransferível;
- d) Não poderão ser utilizadas ferramentas que mantenham senha de acesso em bases fora da rede do SENADO;
- e) O acesso remoto deve obedecer a Política Corporativa de Segurança da Informação do SENADO, bem como todas as normas aplicáveis ao caso;
- f) A ferramenta de acesso remoto a ser utilizada deverá homologada pelo Prodasen;
- g) A impossibilidade de conexão remota ou quaisquer dificuldades técnicas relacionadas a este acesso não poderão ser utilizadas como justificativa para o descumprimento de níveis mínimos de serviços especificados neste contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O SENADO deverá comunicar com antecedência de pelo menos 45 (quarenta e cinco) dias corridos a **mudança de tecnologia** que venha afetar a execução das requisições de serviço.

I - Entende-se por mudança de tecnologia qualquer alteração na plataforma de ativos de TI – hardware ou *software* – que, conforme entendimento do SENADO, demande ações de capacitação para a equipe técnica responsável pelo atendimento às requisições de serviço para esses ativos.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O SENADO deverá comunicar as eventuais mudanças necessárias nos conhecimentos requeridos dos profissionais em consequência da mudança de tecnologia.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO QUARTO - A CONTRATADA terá até 45 (quarenta e cinco) dias corridos contados a partir da comunicação indicada no parágrafo anterior para estar apta a atender as requisições de serviço pertinentes a essa tecnologia.

PARÁGRAFO QUINTO - As requisições de serviço referentes à nova tecnologia terão seus níveis de serviço ajustados conforme Tabela 17 - Percentual de tolerância das metas de qualidade do atendimento e do serviço.

PARÁGRAFO SEXTO – Visando preparar uma eventual **migração** de prestadores de serviço da USTTI-SF quando o contrato não for mais prorrogado ou for rescindido, o SENADO:

I - Emitirá requisição de serviço para iniciar, em pelo menos 15 dias antes da conclusão da FASE 5 do cronograma físico contido no caput da Cláusula Terceira, a preparação para a migração da execução dos serviços da USTTI-SF;

II - Em caso de rescisão unilateral por parte do SENADO, este órgão poderá por discricionariedade não emitir a requisição de serviço para migração da execução;

III - A conclusão da requisição requer a emissão do termo de aceite da preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF – FASE 7 do cronograma físico contido no caput da Cláusula Terceira;

IV - Caso não haja concordância com os serviços prestados, a fiscalização requisitante solicitará uma nova execução e a duração desta considerará o tempo já consumido anteriormente;

V - A liberação da garantia contratual dependerá também da conclusão dos serviços de Preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO

Uma Unidade de Serviço Técnico – UST é definida como a requisição de serviço que corresponde à execução de uma atividade de um profissional analista sênior no horário de expediente no SENADO para uma ilha de atendimento com índice – IIA igual a 1 (um) e com a duração de até uma hora.

I - A partir dessa definição, características específicas e objetivas de cada requisição – como o perfil do profissional para a ilha de atendimento, duração estimada são convertidas em pesos pré-definidos para ajustar a quantidade de UST correspondente à requisição.

II - Os valores dos índices e pesos também levam em consideração fatores como a remuneração média dos profissionais da área, eventuais adicionais noturnos, horas extras, etc.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O cálculo do quantitativo para cada requisição de serviço levará em consideração as seguintes variáveis:



SENADO FEDERAL

I - Ilha de Atendimento – IA – indica a ilha de atendimento sobre o qual incidirá a requisição. Para cada grupo haverá um índice relativo aos demais grupos, conforme Tabela 6 - Ilhas de atendimento;

II - Perfil da Execução – PEX – determina a variação do perfil da execução da requisição de serviço de acordo com as seguintes variáveis:

a) **Período da Execução – PE** – é o período em que a requisição de serviço deverá ser executada. Os pesos refletem fatores como horas noturnas, feriados, finais de semana, etc. A Tabela 7 - Períodos de execução abaixo apresenta os períodos de execução com seus respectivos pesos;

b) **Duração da Execução – DE** – é a duração máxima prevista para a execução da requisição de serviço. A Tabela 8 - Previsão de durações de execução abaixo apresenta as durações das execuções com seus respectivos pesos;

c) **Frequência da Execução – FE** – é a frequência de execução da requisição de serviço. A Tabela 9 - Frequências de execução abaixo apresenta as frequências das execuções com seus respectivos pesos;

PARÁGRAFO SEGUNDO - O cálculo da quantidade de UST para cada requisição de serviço será feito pelas seguintes fórmulas:

Equação 1 - Quantidade de UST de requisição de serviço

$$QUST = IIA \times IPE$$

Equação 2 - Índice do perfil de execução de requisição de serviço

$$IPE = PPE \times PDE \times PFE$$

Onde:

QUST é a Quantidade de UST da requisição de serviço;

IIA é o índice da Ilha de Atendimento, Tabela 6 - Ilhas de atendimento abaixo;

IPE é o Índice do Perfil de Execução da requisição;

PPE é o Peso do Período da Execução, conforme Tabela 7 - Períodos de execução abaixo;

PDE é o Peso da Duração de Execução, conforme Tabela 8 - Previsão de durações de execução abaixo;

PFE é o Peso da Frequência de Execução, conforme Tabela 9 - Frequências de execução abaixo;



SENADO FEDERAL

Tabela 6 - Ilhas de atendimento

Ilha de Atendimento	Grupo Catálogo de Serviço	Índice Ilha de Atendimento - IIA
IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	Armazenamento, Mensageria, Servidores	1,00
IA-02-Bancos de Dados	Banco de Dados	1,56
IA-03-Comunicação de Dados	Comunicação de Dados	1,00
IA-04-Estações de Trabalho e Proxies	Estações	1,00
IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento	Gestão Interna	0,90
IA-06-Hospedagem de Aplicações	Infra Aplicações	1,01
IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	Infraestrutura de TI	0,90

Tabela 7 - Períodos de execução

Período de Execução	Peso
Expediente (5 a 21:59 horas)	1
Fora do Expediente (22 a 4:59 horas)	1,37
Dia útil (0 a 24 horas)	1,11
Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,94
[24 X 7]	1,35

Tabela 8 - Previsão de durações de execução

Previsão da Duração da Execução	Peso	Peso dos serviços excepcionais imediatos sob demanda ²
Até 0,5 Hora	0,5	0,5
Até 1 Hora	1	1
Até 2 horas	2	2
Até 3 horas	3	3
Até 4 horas	4	4
Até 5 horas	5	4,5

² Os serviços excepcionais imediatos sob demanda, devido a sua característica de imprevisibilidade, não têm a duração da execução previamente estimada. Desse modo, a fim de evitar o paradigma lucro-incompetência, atribui-se um valor progressivamente menor ao peso da duração da execução, de forma a desencorajar qualquer postergação desnecessária na conclusão dos serviços.



SENADO FEDERAL

Previsão da Duração da Execução	Peso	Peso dos serviços excepcionais imediatos sob demanda ²
Até 6 horas	6	5,25
Até 7 horas	7	6,13
Até 8 horas	8	6,6
Até 9 horas	9	7,2
Até 10 horas	10	7,9
Até 11 horas	11	8,21
Até 12 Horas	12	8,59
Até 13 Horas	13	9,03
Até 14 Horas	14	9,28
Até 15 Horas	15	9,57
Até 16 Horas	16	9,89
Até 17 Horas	17	10,03
Até 18 Horas	18	10,19
Até 19 Horas	19	10,37
Até 20 Horas	20	10,56
Até 21 Horas	21	10,66
Até 22 Horas	22	10,77

Tabela 9 - Frequências de execução

Frequência de Execução	Peso
Sob demanda	1
Dias úteis	22
Todos os dias	30

PARÁGRAFO TERCEIRO - O cálculo da quantidade total de UST para o USTTI-SF se dá da seguinte forma:

Equação 3 - Quantidade total de UST

$$QUSTT = QUSTST + QUSTSM + \sum QUSTi$$

Onde:

QUSTT é a Quantidade total de UST no período;

QUSTST é a quantidade de UST para os serviços de planejamento da transição da execução das requisições de serviço;

QUSTSM é a quantidade de UST para os serviços de preparação para a migração da execução das requisições de serviço; e

QUSTi é a quantidade total de UST para a ilha de atendimento i, contemplando tanto os serviços sob demanda quanto os serviços com frequência pré-definida.

A R. G.



SENADO FEDERAL

Processo nº 00200.002544/2016-25

CLÁUSULA OITAVA - DA ESTIMATIVA DE SERVIÇOS ORDINÁRIOS

A Tabela 10 - Estimativa de UST de requisições sob demanda por ilha estima o quantitativo de UST a ser gasto em cada ilha de atendimento levando em consideração o perfil do profissional e o perfil da execução dos serviços com as frequências previamente estabelecidas nessas ilhas, conforme critério definido na Cláusula Sétima.

Tabela 10 - Estimativa de UST de requisições sob demanda por ilha

GS -Grupo de Serviço			PEX - Perfil da Execução							QUST - Quantidade de UST sob Demanda	QMR - Quantidade Mensal de Requisições sob Demanda	QUSTT - Quantidade e Mensal Total de UST sob Demanda
Ilha de Atendimento	Grupo Catálogo de Serviço	Índice Ilha de Atendi- mento - IIA	PE - Período da Execução		DE - Duração da Execução		FE - Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução			
IA-01- Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	Armazenamento, Mensageria, Servidores	1,00	Expediente (5 a 21:59 horas)	1	Até 1 Hora	1	Sob demanda	1,0	1	1,00	21	21
IA-02-Bancos de Dados	Banco de Dados	1,56	Expediente (5 a 21:59 horas)	1	Até 1 Hora	1	Sob demanda	1,0	1	1,56	50	78
IA-03- Comunicação de Dados	Comunicação de Dados	1,00	Expediente (5 a 21:59 horas)	1	Até 1 Hora	1	Sob demanda	1,0	1	1,00	37	37
IA-04-Estações de Trabalho e Proxies	Estações	1,00	Expediente (5 a 21:59 horas)	1	Até 1 Hora	1	Sob demanda	1,0	1	1,00	37	37

A R. G.



Processo nº 00200.002544/2016-25

SENADO FEDERAL

GS -Grupo de Serviço			PEX - Perfil da Execução							QUST - Quantidade de UST sob Demanda	QMR - Quantidade Mensal de Requisições sob Demanda	QUSTT - Quantidade e Mensal Total de UST sob Demanda
Ilha de Atendimento	Grupo Catálogo de Serviço	Índice Ilha de Atendi- mento - IIA	PE - Período da Execução		DE - Duração da Execução		FE - Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução			
IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento	Gestão Interna	0,90	Expediente (5 a 21:59 horas)	1	Até 1 Hora	1	Sob demanda	1,0	1	0,90	4	3,6
IA-06- Hospedagem de Aplicações	Infra Aplicações	1,01	Expediente (5 a 21:59 horas)	1	Até 1 Hora	1	Sob demanda	1,0	1	1,01	44	44,44
IA-07- Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	Infraestrutura de TI	0,90	Expediente (5 a 21:59 horas)	1	Até 1 Hora	1	Sob demanda	1,0	1	0,90	23	20,7
IA-08-Produção e Backup	Produção	0,90	Expediente (5 a 21:59 horas)	1	Até 1 Hora	1	Sob demanda	1,0	1	0,90	35	31,5
Total Requisições de serviço sob demanda											251	273,24

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Além dos serviços a serem prestados sob demanda, prevê-se a execução de determinadas atividades com frequência pré-definida (contínuas).



SENADO FEDERAL

Processo nº 00200.002544/2016-25

I - Nesse sentido, a Tabela 11 - Estimativa de UST de requisições contínuas por ilha estima o quantitativo de UST a ser gasto em cada ilha de atendimento levando em consideração o perfil do profissional e o perfil da execução dos serviços com as frequências previamente estabelecidas nessas ilhas, conforme critério definido na Cláusula Sétima.

II - Tal estimativa considera, ainda, a alocação necessariamente presencial, nos horários previstos nesse documento³, de profissionais atendendo às qualificações exigidas para desempenho das atribuições previstas, assim como interlocução contínua com demais equipes técnicas do SENADO e planejamento de atividades de suporte e manutenção.

Tabela 11 - Estimativa de UST de requisições contínuas por ilha

Ilha de Atendimento	Grupo Catálogo de Serviço	Índice Ilha de Atendimento - IIA	PEX - Perfil da Execução							QMRP - Quantidade Mensal de Requisições com Frequência contínua
			PE - Período da Execução		DE - Duração da Execução		FE - Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução	
IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	Armazenamento, Mensageria, Servidores	1,00	Expediente (5 a 21:59 horas)	1,00	Até 12 Horas	12	Dias úteis	22	264,00	264,00
IA-02-Bancos de Dados	Banco de Dados	1,56	Expediente (5 a 21:59 horas)	1,00	Até 12 Horas	12	Dias úteis	22	264,00	411,84
IA-03-Comunicação de Dados	Comunicação de Dados	1,00	Expediente (5 a 21:59 horas)	1,00	Até 12 Horas	12	Dias úteis	22	264,00	264,00

³ Ressalta-se que o horário de atendimento presencial, estabelecido neste documento como das 8h00 às 20h00 não se confunde com o Período de Execução denominado "Expediente", o qual é das 05h00 às 21h59. Este segundo somente é utilizado para cálculo do índice do Perfil da Execução, que considera adicionais noturnos, horas extras de final de semana quando cabíveis no cálculo das UST devidas.

A

R. J.



Processo nº 00200.002544/2016-25

SENADO FEDERAL

Ilha de Atendimento	Grupo Catálogo de Serviço	Índice Ilha de Atendimento - IIA	PEX - Perfil da Execução							QMRP - Quantidade Mensal de Requisições com Frequência contínua
			PE - Período da Execução		DE - Duração da Execução		FE - Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução	
IA-04-Estações de Trabalho e Proxies	Estações	1,00	Expediente (5 a 21:59 horas)	1,00	Até 12 Horas	12	Dias úteis	22	264,00	264,00
IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento	Gestão Interna	0,90	Expediente (5 a 21:59 horas)	1,00	Até 12 Horas	12	Dias úteis	22	264,00	237,60
IA-06-Hospedagem de Aplicações	Infra Aplicações	1,01	Expediente (5 a 21:59 horas)	1,00	Até 12 Horas	12	Dias úteis	22	264,00	266,64
IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	Infraestrutura de TI	0,90	Expediente (5 a 21:59 horas)	1,00	Até 9 horas	9	Dias úteis	22	198,00	178,20
IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	Infraestrutura de TI	0,90	Fora do Expediente (22 a 4:59 horas)	1,37	Até 7 horas	7	Dias úteis	22	210,98	189,88
IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de	Infraestrutura de TI	0,90	Final de Semana e	1,94	Até 24 Horas	24	Sob demanda	1	46,56	41,90

A

RJ



Processo nº 00200.002544/2016-25

SENADO FEDERAL

Ilha de Atendimento	Grupo Catálogo de Serviço	Índice Ilha de Atendimento - IIA	PEX - Perfil da Execução							QMRP - Quantidade Mensal de Requisições com Frequência contínua
			PE - Período da Execução		DE - Duração da Execução		FE - Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução	
Datacenter e Salas Técnicas			Feriados (0 a 24 horas)							
IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	Infraestrutura de TI	0,90	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,94	Até 24 Horas	24	Sob demanda	1	46,56	41,90
IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	Infraestrutura de TI	0,90	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,94	Até 24 Horas	24	Sob demanda	1	46,56	41,90
IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	Infraestrutura de TI	0,90	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,94	Até 24 Horas	24	Sob demanda	1	46,56	41,90
IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	Infraestrutura de TI	0,90	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,94	Até 24 Horas	24	Sob demanda	1	46,56	41,90

RG



Processo nº 00200.002544/2016-25

SENADO FEDERAL

Ilha de Atendimento	Grupo Catálogo de Serviço	Índice Ilha de Atendimento - IIA	PEX - Perfil da Execução							QMRP - Quantidade Mensal de Requisições com Frequência contínua
			PE - Período da Execução		DE - Duração da Execução		FE - Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução	
IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	Infraestrutura de TI	0,90	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,94	Até 24 Horas	24	Sob demanda	1	46,56	41,90
IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	Infraestrutura de TI	0,90	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,94	Até 24 Horas	24	Sob demanda	1	46,56	41,90
IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	Infraestrutura de TI	0,90	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,94	Até 24 Horas	24	Sob demanda	1	46,56	41,90
IA-08-Produção e Backup	Produção	0,90	Expediente (5 a 21:59 horas)	1,00	Até 12 Horas	12	Dias úteis	22	264,00	237,60
Total										2.648,96

A

R.S.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO SEGUNDO - A quantidade de serviços ordinários estimados é dada pelo somatório entre a previsão de serviços sob demanda e os serviços contínuos (frequência pré-definida).

PARÁGRAFO TERCEIRO - A Tabela 12 - Estimativa de UST de serviços ordinários (sob demanda e contínuas) abaixo consolida o volume de requisições apresentadas nas seguintes tabelas: Tabela 10 - Estimativa de UST de requisições sob demanda por ilha e Tabela 11 - Estimativa de UST de requisições contínuas por ilha.

Tabela 12 - Estimativa de UST de serviços ordinários (sob demanda e contínuas)

Serviços	C - Quantidade Estimada Mensal UST	D - Quantidade Estimada anual UST = C x 12	E – Quantidade Estimada Contrato UST= C x 30
Serviços de planejamento da transição da execução das requisições de serviço da USTTI-SF			108,00
Requisições ordinárias da Ilha de atendimento IA-01- Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	285,00	3.420,00	8.550,00
Requisições ordinárias da Ilha de atendimento IA-02-Bancos de Dados	489,84	5.878,08	14.695,20
Requisições ordinárias da Ilha de atendimento IA-03-Comunicação de Dados	301,00	3.612,00	9.030,00
Requisições ordinárias da Ilha de atendimento IA-04-Estações de Trabalho Estações de Trabalho e Proxies	301,00	3.612,00	9.030,00
Requisições ordinárias da Ilha de atendimento IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento	237,60	2.851,20	7.128,00
Requisições ordinárias da Ilha de atendimento IA-06-Hospedagem de Aplicações	311,08	3.732,96	9.332,40
Requisições ordinárias da Ilha de atendimento IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	723,98	8.687,76	21.719,40



SENADO FEDERAL

Serviços	C - Quantidade Estimada Mensal UST	D - Quantidade Estimada anual UST = C x 12	E – Quantidade Estimada Contrato UST= C x 30
Requisições ordinárias da Ilha de atendimento IA-08-Produção e Backup	269,10	3.229,20	8.073,00
Serviços de preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF			108,00
USSTI-SF	2.918,60	35.023,20	87.774,00

PARÁGRAFO QUARTO – A quantidade estimada mensal de UST arrolada por ilhas na tabela acima será utilizada como teto para a remuneração mensal de cada ilha, no que se refere aos serviços contínuos e sob demanda.

I - Relatórios mensais deverão ser elaborados pela CONTRATADA, conforme o Anexo 10, e ratificados pela fiscalização técnica apresentando todos os serviços executados e os devidos descontos oriundos de descumprimentos de Níveis Mínimos de Serviços e outras penalidades.

II - Considera-se também o pleno funcionamento de cada ilha durante o período de apuração mensal.

CLÁUSULA NONA - DA ESTIMATIVA DE SERVIÇOS DE EXECUÇÃO ÚNICA

Estão previstas as execuções de duas requisições de serviço, ambas com a duração de 15 (quinze dias) úteis para a ilha IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento para serviços de planejamento da transição da execução das requisições de serviço da USTTI-SF e para os serviços de preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF para o início e o final da execução do contrato, respectivamente.

I - O objetivo dessas atividades é garantir que o projeto USTTI-SF possa ser implementado no ambiente de infraestrutura de TI do SENADO sem causar impactos desnecessários a operação, bem como proporcionar uma eventual transição transparente entre prestadores desses serviços ao final do contrato.

II - Conforme critérios de cálculo apresentados na Cláusula Sétima, estima-se que esses serviços demandarão um total de 216 UST.



SENADO FEDERAL

Tabela 13 - Estimativa de UST para Serviços de Execução Única

Serviços	Execução Única Durante a Vigência
Serviços de planejamento da transição da execução das requisições de serviço da USTTI - SF	108
Serviços de preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI - SF	108
USSTI - SF - Execução Única	216

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O pagamento do valor correspondente às UST de execução única estará condicionado ao aceite do serviço pela fiscalização contratual e sujeito às glosas correspondentes ao não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço previstos na Cláusula Décima Segunda.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA ESTIMATIVA DE SERVIÇOS EXCEPCIONAIS

A execução excepcional de serviços fora do horário padrão estabelecido serão exigidas apenas nos casos e condições específicas definidas neste contrato por meio de programação prévia e acordada entre as partes ou em casos de incidentes que gerem indisponibilidades de serviços de TI do SENADO classificados por este, a seu critério, como sendo de alta severidade.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A Tabela 14 - Estimativa de UST de Requisições Excepcionais abaixo apresenta a estimativa de atuação por ilha de atendimento fora do horário de expediente e aos finais de semana.

I - A estimativa é baseada em registro histórico constante do Anexo 12.

II - A respectiva remuneração se dará conforme os mesmos critérios objetivos e qualificados constantes da Cláusula Décima Segunda, estando igualmente sujeita a glosas e ajustes em função do não atingimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos na Cláusula Décima Segunda.

III - O pagamento será condicionado à entrega e ao posterior ateste dos serviços por parte da fiscalização do contrato, conforme Parágrafo Quinto da Cláusula Décima Quinta.



SENADO FEDERAL

Tabela 14 - Estimativa de UST de Requisições Excepcionais

Ilha de Atendimento	QUSTT - Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente por mês	QUSTT - Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente por ano	QUSTT - Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente contrato (30 meses)
IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	13,26	159,12	397,80
IA-02-Bancos de Dados	7,07	84,84	212,10
IA-03-Comunicação de Dados	1,62	19,44	48,60
IA-04-Estações de Trabalho e Proxies	0,00	0,00	0,00
IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento	13,10	157,20	393,00
IA-06-Hospedagem de Aplicações	8,49	101,88	254,70
IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	0,29	3,48	8,70
IA-08-Produção e Backup	17,17	206,04	515,10
QUSTT - Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente por mês	61,00		
QUSTT - Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente por ano		732,00	
QUSTT - Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente no contrato (30 meses)			1.830,00

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA ESTIMATIVA TOTAL DE SERVIÇOS

Considerando as informações das Cláusulas Oitava, Nona e Décima, o volume máximo de contratação estimado se dá em caso de execução plena de todas as requisições de serviço ordinárias e excepcionais para todas as ilhas de atendimento somadas aos serviços de



SENADO FEDERAL

planejamento da transição e de preparação para migração, os quais se dão uma única vez durante toda a vigência do contrato.

I - Tal volume será de **89.604,00** UST durante toda a vigência do contrato. Os valores constam discriminados na Tabela 15 - Estimativa Total de UST abaixo.

Tabela 15 - Estimativa Total de UST

Serviços	Execução única durante a vigência	Quantidade estimada mensal UST	Quantidade estimada anual UST = C x 12	Quantidade Estimada Contrato UST = C x 30
Serviços de planejamento da transição da execução das requisições de serviço da USTTI-SF	108,00			108,00
Serviços Ordinários		2.918,60	35.023,20	87.558,00
Serviços Excepcionais		61,00	732,00	1.830,00
Serviços de preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF	108,00			108,00
USSTI-SF	216,00	2.979,60	35.755,20	89.604,00

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

Os níveis de serviço foram classificados com base na qualidade do atendimento – QA, que busca a aferição da eficiência na prestação dos serviços contratados, bem como refletir o resultado final dos serviços prestados – eficácia.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A qualidade do atendimento trabalha com as seguintes metas: Meta de Duração da Execução em minutos – MDE e Meta de Início do Atendimento em minutos – MIA.

I - Essas metas variam conforme cada serviço de acordo com o perfil da execução – PEX.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO SEGUNDO - Algumas metas terão um limite de tolerância diferenciado durante a fase de transição da execução das requisições de serviço da FASE 4 do cronograma físico – Cláusula Terceira.

I - Após essa fase elas deixarão de ter esse limite de tolerância diferenciado, o qual varia conforme as metas.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Com base nos dados das execuções dos serviços registrados no sistema em uso no SENADO e nas metas estipuladas, serão calculados os fatores de correção para fins de faturamento e eventuais ações administrativas de fiscalização e gestão contratual.

I - O não atingimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos implicará em reduções.

PARÁGRAFO QUARTO - Níveis mínimos de serviço de requisições **sob demanda**:

I - Para fins de classificação e cumprimento dos níveis de serviço, as requisições de serviço **sob demanda** serão enquadradas conforme os critérios de cálculo de UST descritos na Cláusula Sétima e deverão obedecer às seguintes metas de níveis de serviço:

a) **Meta de Duração da Execução – MDE**: para cada requisição varia conforme a fase do cronograma físico - Cláusula Terceira - e é calculada, em minutos, por meio da seguinte fórmula:

Equação 4 - Meta da duração da execução das requisições de serviço sob demanda

$$MDE = (PDE \times 60)(1 + PTDE)$$

Em que:

PDE é o Peso da Duração de Execução, conforme Tabela 8 - Previsão de durações de execução; e

PTDE é o Percentual de Tolerância da meta de Duração de Execução, conforme Tabela 17.

b) **Meta de Início do Atendimento – MIA**: varia conforme a fase do cronograma físico – Cláusula Terceira – e é calculada, em minutos, por meio da seguinte fórmula:

Equação 5 - Meta de início do atendimento requisições sob demanda

$$MIA = (0,2 \times PDE \times 60) \times (1 + PTDE)$$

Em que:

PDE é o Peso da Duração de Execução, conforme Tabela 8 - Previsão de durações de execução, para requisições de serviços excepcionais imediatos (o valor da meta de início do atendimento requisições de serviços excepcionais imediatos sob demanda é igual a 60 (sessenta) minutos); e

PTDE é o Percentual de Tolerância da meta de Duração de Execução da requisição, conforme Tabela 17 - Percentual de tolerância das metas de qualidade do atendimento e do serviço.

R. J.



SENADO FEDERAL

Tabela 16 - Previsão de durações de execução

Previsão da Duração da Execução	Peso	Peso dos serviços excepcionais imediatos sob demanda ⁴
Até 0,5 Hora	0,5	0,5
Até 1 Hora	1	1
Até 2 horas	2	2
Até 3 horas	3	3
Até 4 horas	4	4
Até 5 horas	5	4,5
Até 6 horas	6	5,25
Até 7 horas	7	6,13
Até 8 horas	8	6,6
Até 9 horas	9	7,2
Até 10 horas	10	7,9
Até 11 horas	11	8,21
Até 12 Horas	12	8,59
Até 13 Horas	13	9,03
Até 14 Horas	14	9,28
Até 15 Horas	15	9,57
Até 16 Horas	16	9,89
Até 17 Horas	17	10,03
Até 18 Horas	18	10,19
Até 19 Horas	19	10,37
Até 20 Horas	20	10,56
Até 21 Horas	21	10,66
Até 22 Horas	22	10,77

Tabela 17 - Percentual de tolerância das metas de qualidade do atendimento e do serviço

Metas	Evento	Percentual de Tolerância
Metas de Duração da Execução – MDE	Durante a Fase 4 ou até 30 dias após a comunicação de mudança tecnológica	20%
Metas de Duração da Execução – MDE	Durante a Fase 5	0%
Metas de Duração da Execução – MDE	Volume de requisições em UST 25% acima da previsão no período de apuração	50%

⁴ Os serviços excepcionais imediatos sob demanda, devido a sua característica de imprevisibilidade, não têm a duração da execução previamente estimada. Desse modo, a fim de evitar o paradigma lucro-incompetência, atribui-se um valor progressivamente menor ao peso da duração da execução, de forma a desencorajar qualquer postergação desnecessária na conclusão dos serviços.



SENADO FEDERAL

Metas	Evento	Percentual de Tolerância
Metas de Início do Atendimento – MIA	Durante a Fase 4 ou até 30 dias após a comunicação de mudança tecnológica	20%
Metas de Início do Atendimento – MIA	Durante a Fase 5	0%
Metas de Início do Atendimento – MIA	Volume de requisições em UST 25% acima da previsão no período de apuração	50%

PARÁGRAFO QUINTO - O atraso das requisições de serviço **sob demanda** será calculado com base nas Metas de Início do Atendimento – MIA e nas Metas de Duração da Execução – MDE as quais serão confrontadas com os tempos efetivamente gastos para o início de atendimento e para a execução das requisições de serviço.

I - O Atraso no Início do Atendimento – AIA da requisição de serviço sob demanda reflete o excedente do tempo praticado em relação ao previsto para o início do atendimento da requisição de serviço, conforme a seguinte fórmula:

Equação 6 - Cálculo do atraso no início de atendimento da requisição de serviço de natureza não contínua e tática de natureza contínua

$$AIA = \frac{TIA}{MIA} - 1, \text{ para } TIA > MIA$$

Em que:

TIA é o tempo do início do atendimento da requisição de serviço em minutos; e
MIA é a meta de início do atendimento da requisição de serviço em minutos.

II - O Atraso na Duração de Execução – ADE de requisição de **serviços sob demanda** reflete o excedente do tempo praticado em relação ao previsto para a execução da requisição conforme a seguinte fórmula:

Equação 7 - Cálculo do atraso na execução da requisição de serviço sob demanda

$$ADE = \frac{TE}{MDE} - 1, \text{ para } TE > MDE$$

Em que:

TE é o tempo gasto na execução da requisição de serviço em minutos; e
MDE é a meta de duração de execução da requisição em minutos

a) No caso de reabertura de uma requisição de serviço por erro ou incorreção atribuível à CONTRATADA no fechamento, por não entrega efetiva ou não conformidade com as normas e procedimentos do SENADO, a requisição será reaberta continuando-se a contagem do prazo desde a abertura inicial.



SENADO FEDERAL

b) O fechamento reiterado de requisições de serviço com permanência de não conformidades já apontadas sem negociação previa com a fiscalização poderá caracterizar, a critério do SENADO, não conformidade contratual por falta do zelo devido na qualidade da prestação dos serviços, passível de sanção, garantida a ampla defesa.

III - O Atraso Total da Requisição de Serviço – ATRS sob demanda é uma média dos atrasos na duração de execução e no início do atendimento das requisições de serviços, conforme a seguinte fórmula:

Equação 8 - Cálculo do atraso total das requisições de serviços sob demanda

$$ATRS = \frac{AIA + ADE}{2}$$

Onde:

AIA é o atraso no início de atendimento da requisição de serviço finalizada no período de apuração – Equação 6 - Cálculo do atraso no início de atendimento da requisição de serviço de natureza não contínua e tática de natureza contínua; e

ADE é o atraso na execução da requisição de serviço finalizada no período de apuração – Equação 7 - Cálculo do atraso na execução da requisição de serviço sob demanda.

IV - O Índice de Atrasos das Requisições de Serviços sob demanda – IARS reflete a quantidade de atrasos dessas requisições, que é a relação entre as requisições de serviço fora dos níveis de serviço estabelecidos – ou seja, com $ATRS > 0$ –, e todas as requisições de serviço finalizadas no período de apuração. Seu propósito é indicar contextos em que os níveis de serviço são descumpridos com grande frequência, ainda que em proporções pequenas.

Equação 9 - Índice de atrasos das requisições de serviços sob demanda

$$IARS = \frac{QRSA}{QRS}$$

Onde:

QRSA é a Quantidade total de Requisições de Serviços sob demanda finalizadas no período de apuração fora dos níveis de serviços estabelecidos – ou seja, com $ATRS > 0$; e

QRS é a Quantidade total de Requisições de Serviços sob demanda finalizadas no período de apuração.

PARÁGRAFO SEXTO - Níveis mínimos de serviço das requisições dos **serviços contínuos de frequência pré-definida.**

I - Para fins de classificação e cumprimento dos níveis de serviço, as requisições de frequência contínua terão seus níveis de serviço calculados em função de suas execuções previstas no início do período de apuração obedecendo ao preconizado no Anexo 7.



SENADO FEDERAL

II - Para as atividades de monitoramento, o registro de incidentes ou ocorrências, sua comunicação à área responsável pelo sistema de chamados do SENADO ou por e-mail, quando aquele não se encontrar disponível, deverá obedecer a um prazo máximo de 15 (quinze) minutos.

a) O descumprimento de tal prazo para dar ciência ou atuar em relação a um incidente ou alerta será considerado uma inexecução para fins de cálculo do Índice de inexecuções das requisições de serviço de frequência contínua definido no parágrafo a seguir.

PARÁGRAFO SÉTIMO - O Índice de inexecuções das requisições de serviço de frequência contínua – IIRSC reflete a quantidade de inexecuções das requisições de frequência contínua prevista no período de apuração, que é a relação entre as requisições de serviço não executadas e todas as requisições previstas no período de apuração.

I - Seu propósito é indicar contextos em que os níveis de serviço são descumpridos com grande frequência, ainda que em proporções pequenas.

Equação 10 - Índice de inexecução das requisições de serviços de frequência contínua

$$\text{IIRSC} = \frac{\text{QNE}}{\text{QE}}$$

Onde:

QNE é a Quantidade total de Requisições de Serviços Não Executadas ou executadas não conformes no período de apuração; e

QE é a Quantidade total de Requisições de frequência contínua previstas no período de apuração.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO ACEITE TÉCNICO DAS REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

O acompanhamento da execução das requisições de serviço será feito pela fiscalização requisitante seguindo as condições e os níveis de serviços estabelecidos na Cláusula Décima Segunda e no Anexo 7.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Serão analisadas todas as requisições concluídas durante o período de apuração.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A conclusão de uma requisição requer a concordância, por parte da fiscalização requisitante, quanto ao serviço prestado, que ficará registrada no sistema de requisição de serviços do SENADO.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A CONTRATADA poderá solicitar uma reavaliação da meta de duração de execução da requisição de serviço com a devida justificativa registrada no sistema.



SENADO FEDERAL

I - Caberá à fiscalização do contrato a aceitação ou não da justificativa em questão.

PARÁGRAFO QUARTO - O sistema registrará a data e hora de início e final do atendimento, bem como os detalhes das ações realizadas, além das identificações dos técnicos da CONTRATADA e do SENADO.

PARÁGRAFO QUINTO - Caso não haja concordância com os serviços prestados, a fiscalização requisitante solicitará uma nova execução e a duração desta considerará o tempo já consumido anteriormente.

PARÁGRAFO SEXTO - No caso das requisições contínuas, a aferição dos níveis de serviço será feita ao final do período de apuração com base nos eventos gerados e atividades registradas.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Até o quinto dia útil de cada mês, a CONTRATADA deverá apresentar relatório contendo os dados de todas as requisições relativos ao período de apuração;

PARÁGRAFO OITAVO - Ao final de cada período de apuração, a fiscalização requisitante atestará tecnicamente a execução dos serviços prestados nesse período à fiscalização do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO ACEITE TÉCNICO DOS SERVIÇOS DE EXECUÇÃO ÚNICA

O acompanhamento da execução dos serviços de execução única será feito pela fiscalização seguindo as condições e os níveis de serviços estabelecidos na Cláusula Décima Segunda e no Anexo 7.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Serão analisadas todas as documentações e produtos produzidos.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A conclusão dos serviços requer a concordância, por parte da fiscalização quanto aos serviços prestados, que ficarão registrados no sistema de requisição de serviços do SENADO.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A CONTRATADA poderá solicitar uma reavaliação da meta de duração de execução dos serviços com a devida justificativa registrada no sistema.

I - Caberá a fiscalização do contrato a aceitação ou não da justificativa em questão.

PARÁGRAFO QUARTO - O sistema registrará a data e hora de início e final do atendimento, bem como os detalhes das ações realizadas, além das identificações dos técnicos da CONTRATADA e do SENADO.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO QUINTO - Caso não haja concordância com os serviços prestados, a fiscalização requisitante solicitará uma nova execução e a duração desta considerará o tempo já consumido anteriormente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O valor global estimado do presente instrumento é de **R\$ 4.274.683,20** (quatro milhões, duzentos e setenta e quatro mil, seiscentos e oitenta e três reais e vinte centavos), compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução deste contrato.

I - Não será permitida em nenhuma hipótese o pagamento de serviços não executados ou executados de forma incompleta.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O pagamento dos serviços deverá seguir o cronograma financeiro constante da Cláusula Terceira e atenderá à sistemática conforme cada tipo de serviço descrito nos Parágrafos Segundo a Quarto desta Cláusula.

I - O total mensal será igual ao Valor Mensal de Serviços Ordinários somado ao Valor Mensal de Serviços Excepcionais.

II - Os serviços de Execução Única serão pagos após o ateste dos serviços e conjuntamente com o fechamento do próximo período de apuração.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Serviços Ordinários:

I - Os serviços ordinários são classificados como de remuneração fixa, no sentido de que possuem um teto mensal previamente estabelecido, dado pelo somatório de UST de todas as ilhas de atendimento efetivamente constituídas no decorrer do contrato ao longo dos períodos de apuração, como definido na Tabela 12 - Estimativa de UST de serviços ordinários (sob demanda e contínuas).

II - Sobre o teto incidirá Fator de Correção em função de atingimento ou não das Metas de Atendimento estabelecidas.

III - Para os serviços ordinários (serviços contínuos e sob demanda), o pagamento será **mensal** após recebimento dos serviços e ateste por parte da fiscalização. Seu valor será igual a:

Equação 11 - Valor mensal de serviços ordinários

$$VMSO = VUST \times \sum QUSTO_i \times FCSO_i$$

Em que:

VMSO é o Valor Mensal por Serviços Ordinários;

VUST é o valor unitário da UST em reais;



SENADO FEDERAL

QUSTOi é a quantidade de UST ordinárias da ilha i, fixa, apresentada na Tabela 12 - Estimativa de UST de serviços ordinários (sob demanda e contínuas) e calculada conforme critérios descritos na Cláusula Sétima; e
FCSOi é o Fator de Correção de Serviços Ordinários da Ilha i.

IV - O cálculo do Fator de Correção dos Serviços Ordinários se dará em função do atendimento aos níveis de serviço. Seu valor, compreendido entre 0,8 e 1, é cumulativo no período de apuração e será calculado da seguinte maneira:

Equação 12 - Fator de correção dos serviços

$$FCSO = 1 - [0,1 \times (IARS + IIRSC)]$$

Em que:

IARS é o Índice de Atrasos das Requisições de Serviços sob demanda no período de apuração – Equação 9 - Índice de atrasos das requisições de serviços sob demanda;

IIRSC é o Índice de inexecuções das requisições de serviço de frequência contínua no período e de apuração – Equação 10 - Índice de inexecução das requisições de serviços de frequência contínua.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Serviços Ordinários de Execução Única:

I - Seu pagamento será único e realizado após entrega e aceite de cada serviço por parte da fiscalização.

II - Seu valor corresponderá ao de 108,00 UST cada, calculados considerando-se o perfil do profissional da Ilha de Atendimento Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento (IA-05), bem como o período e a duração da execução (15 dias).

a) Sobre o valor serão aplicados eventuais descontos e penalidades correspondentes ao não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço especificados neste contrato, calculados da seguinte forma:

Equação 13

$$VSEU = VUST \times 108 \times FCSEU$$

Em que:

VSEU é o Valor do Serviço de Execução Única em reais;

FCSEU é o Fator de Correção do Serviço de Execução Única, calculado como segue:

Equação 14

$$FCSEU = 1 - ATRS$$

Sendo FCSEU = 0,8 para ATRS > 0,2 e,



SENADO FEDERAL

Neste caso, o ATRS, Atraso Total da Requisição de Serviço, é calculado especificamente para o serviço em questão, conforme Cláusula Décima Segunda.

PARÁGRAFO QUARTO - Serviços Excepcionais:

I - Os serviços excepcionais, entendidos como aqueles executados fora do período de atendimento presencial, são classificados como de remuneração variável, no sentido em que o valor de UST é calculado segundo critérios objetivos definidos neste contrato e seus anexos para cada requisição de serviço.

a) Incluem-se aqui tanto os serviços excepcionais programados quanto os excepcionais de atuação imediata caracterizados pela indisponibilidade total de um ou mais serviços Tecnologia da Informação prestados ou indisponibilidade parcial com degradação de desempenho que inviabilize seu uso, classificados como tais por discricionariedade do SENADO.

b) No caso dos serviços excepcionais de atuação imediata, o serviço será acompanhado por profissional do Prodasen e somente poderá ser considerado concluído quando o profissional do Prodasen atestar o reestabelecimento total dos serviços.

c) Não havendo possibilidade de se estimar a Meta de Duração do Atendimento (definida na Cláusula Décima Segunda) antecipadamente, o valor considerado para fins de pagamento será o da duração do trabalho, a partir do início do atendimento.

II - Serão remunerados ao final do período de apuração em que forem concluídos, tendo seu valor calculado de forma individualizada.

III - Para cada serviço realizado e atestado pela fiscalização será computado o número de UST correspondente, conforme critérios objetivos da Cláusula Sétima, bem como o atendimento ou não às Metas de Atendimento (Níveis Mínimos de Serviço), também constantes da Cláusula Décima Segunda. O valor mensal total será calculado pela seguinte fórmula:

Equação 15 - Valor mensal dos serviços excepcionais

$$VMSE = VUST \times \sum QUSTE_i \times FCSE_i$$

Em que:

VMSE é o Valor Mensal dos Serviços Excepcionais;

QUSTE_i é a quantidade de UST do Serviço Excepcional *i*; e

FCSE_i corresponde ao Fator de Correção do Serviço Excepcional *i*. O Fator de Correção de cada serviço excepcional prestado será calculado como:

Equação 16 - Fator de correção dos serviços excepcionais

$$FCSE = 1 - ATRS$$

Sendo $FCSE = 0,8$ para $ATRS > 0,2$ e,



SENADO FEDERAL

Neste caso, o ATRS calculado especificamente para o serviço em questão, conforme Cláusula Décima Segunda.

PARÁGRAFO QUINTO - O pagamento efetuar-se-á por intermédio de depósito em conta bancária da CONTRATADA, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da nota fiscal/fatura discriminada, em 2 (duas) vias, ressalvada a hipótese prevista no § 3º do art. 5º da Lei nº 8.666/1993, condicionado à apresentação da garantia na forma da Cláusula Décima Nona.

I - A não apresentação da garantia na forma prevista na Cláusula Oitava não impede o pagamento do objeto, mas autoriza o SENADO a adotar a medida prevista no Parágrafo Décimo daquela Cláusula.

PARÁGRAFO SEXTO - Caberá à CONTRATADA apresentar, juntamente com a nota fiscal, os comprovantes atualizados de regularidade com a Fazenda Pública Federal, com a Previdência Social, com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sob pena de aplicação das penalidades específicas previstas na Cláusula Vigésima Primeira.

PARÁGRAFO SÉTIMO - As eventuais despesas bancárias decorrentes de transferência de valores para outras praças ou agências são de responsabilidade da CONTRATADA.

PARÁGRAFO OITAVO - Havendo vício a reparar em relação à nota fiscal/fatura apresentada ou em caso de descumprimento pela CONTRATADA de obrigação contratual, o prazo constante do Parágrafo Quinto desta cláusula poderá ser suspenso até que haja reparação do vício ou adimplemento da obrigação.

PARÁGRAFO NONO - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo CONTRATANTE, entre o término do prazo referido no Parágrafo Quinto e a data do efetivo pagamento da nota fiscal/fatura, a serem incluídos em fatura própria, são calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde:

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso;

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

$$I = i / 365 \quad I = 6 / 100 / 365 \quad I = 0,00016438$$

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%.



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO REAJUSTE

O preço poderá ser reajustado após 12 (doze) meses contados da data da assinatura do contrato, observada a variação do o Índice de evolução de Custos de TI do IPEA ou por outro indicador que venha substituí-lo.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O primeiro reajuste levará em conta para fins de cálculo a variação do índice pactuado entre a data de apresentação da proposta e do primeiro aniversário do contrato, sendo que os reajustes subsequentes ocorrerão sempre nos aniversários seguintes, aplicando-se a variação ocorrida no último período.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O arredondamento de valores e preços da presente contratação reger-se-á da seguinte forma, nos termos do Ato do Primeiro-Secretário nº 20/2010:

I - para os valores utilizados em operações matemáticas de somatório serão utilizadas duas casas decimais e para aplicação de índices de correção monetária serão utilizadas sete casas decimais.

II - quando a casa decimal imediatamente posterior à definida no inciso 'I' for igual ou superior a cinco aumenta-se a casa decimal anterior em uma unidade, e quando for inferior a cinco permanecerá a mesma inalterada.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES

A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite legal estabelecido no art. 65, inciso II, e §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta de dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho 01.031.0034.4061.5664 e Natureza de Despesa 3.3.90.40, tendo sido empenhadas mediante as Notas de Empenho nºs 2020NE000252, 2020NE000255 e 2020NE000259, de 27 de janeiro de 2020.

PARÁGRAFO ÚNICO - Para os exercícios futuros, o SENADO emitirá notas de empenho indicando a dotação orçamentária à conta da qual correrão as despesas, independentemente de celebração de termo aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA GARANTIA

A CONTRATADA prestará garantia destinada a assegurar a plena execução do contrato, no valor de **R\$ 85.493,66** (oitenta e cinco mil, quatrocentos e noventa e três reais e sessenta e seis

46

A



SENADO FEDERAL

centavos), correspondente a **2%** (dois por cento) do valor global do contrato, nos termos do art. 56 da Lei nº 8.666/93, em uma das seguintes modalidades:

I - caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

II - seguro-garantia; ou

III - fiança bancária.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A CONTRATADA deverá efetivar a prestação da garantia e apresentar o comprovante respectivo ao Gestor do contrato, em até 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento da via assinada do contrato, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa a ser apreciada pela Administração.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A garantia será recalculada, nas mesmas condições e proporções, sempre que ocorrer modificação no valor deste contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A partir do vencimento, utilização ou recálculo da garantia, a CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para renová-la ou complementá-la, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa a ser apreciada pela Administração.

PARÁGRAFO QUARTO - A garantia será liberada após a execução plena deste contrato, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, de acordo com a legislação em vigor.

PARÁGRAFO QUINTO - A garantia a que se refere esta cláusula terá vigência durante todo o prazo de execução do contrato.

PARÁGRAFO SEXTO – O valor da garantia não poderá ser decrescente em função da execução gradual do contrato, nem poderá a garantia estar condicionada a elementos externos à relação entre o SENADO e a CONTRATADA.

PARÁGRAFO SÉTIMO – A garantia deverá assegurar o pagamento de:

I – prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;

II – multas aplicadas pelo SENADO à CONTRATADA;

III – prejuízos diretos causados ao SENADO e a terceiros decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA durante a execução do contrato.

PARÁGRAFO OITAVO – A garantia apresentada será avaliada pelo SENADO, não se admitindo qualquer restrição ou condicionante à sua plena execução, sobretudo se apresentada em alguma das formas previstas nos incisos II e III do caput desta cláusula, garantia que será



SENADO FEDERAL

rejeitada se houver exclusão ou omissão de quaisquer das responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, nos termos do parágrafo anterior, ainda que emitidas segundo a normatização dos órgãos reguladores, não afastando o dever de a Administração avaliá-la segundo o regime jurídico a que se submete o contrato administrativo.

PARÁGRAFO NONO – A CONTRATADA que prestar a garantia na modalidade caução poderá optar pelo seu parcelamento.

I – Autorizado pela Administração o parcelamento da garantia na modalidade caução, a empresa contratada poderá optar pela retenção mensal de seus créditos até a integralização do valor correspondente à garantia.

II - O parcelamento poderá ser feito em até 5 (cinco) prestações mensais e deverá observar o período de vigência remanescente do contrato, de modo que o valor a ser garantido esteja plenamente integralizado antes do encerramento da avença.

PARÁGRAFO DÉCIMO – Caso a garantia contratual não seja apresentada de acordo com as exigências previstas nesta cláusula, o SENADO fica autorizado a reter parte do pagamento mensal à CONTRATADA para formação de reserva financeira, em valor equivalente ao da regular garantia contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis.

I - As retenções de crédito realizadas pelo Senado Federal para a formação de reserva financeira em valor suficiente para suprir a constituição de garantia contratual regular poderão ser parceladas mediante solicitação da empresa contratada, observado o disposto no Parágrafo Nono.

II – Os valores retidos ficarão reservados em conta orçamentária, a título de garantia, e, por esta razão, não serão objeto de qualquer atualização monetária, salvo no caso de a CONTRATADA abrir conta bancária apta a receber depósito caução.

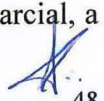
III – A liberação dos valores retidos fica condicionada à execução plena do contrato ou à apresentação de garantia idônea por parte da CONTRATADA, nos termos dos incisos I a III do caput desta cláusula.

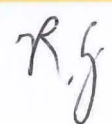
CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA FISCALIZAÇÃO

Caberá aos gestores designados pela Diretora-Geral ou Diretor-Executivo de Contratações promover todas as ações necessárias ao fiel cumprimento do contrato, observado o disposto no Ato da Comissão Direta nº 02, de 2008.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

Pelo atraso injustificado na execução deste contrato ou pela sua inexecução total ou parcial, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes penalidades:


48







SENADO FEDERAL

I - advertência;

II - multa;

III – suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV – impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF e no cadastro de fornecedores do SENADO pelo prazo de até 5 (cinco) anos; e

V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir ao SENADO os prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base nas alíneas III e IV desta Cláusula.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Sem prejuízo das sanções previstas nos incisos II e V desta Cláusula, com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, a CONTRATADA ainda poderá ser impedida de licitar e contratar com a União e descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do SENADO pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantido o contraditório e a ampla defesa, sempre que ocorrer alguma das seguintes hipóteses:

I - apresentar documentação falsa;

II – fraudar a execução do contrato;

III – comportar-se de modo inidôneo;

IV – fazer declaração falsa;

V – cometer fraude fiscal.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A ocorrência de alguma das hipóteses constantes do parágrafo anterior enseja a rescisão unilateral do contrato, sujeitando-se a CONTRATADA à multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Sem prejuízo das sanções previstas neste contrato, os atos lesivos à administração pública previstos no inciso IV, do artigo 5º, da Lei nº 12.846/2013, sujeitarão os infratores às penalidades previstas na referida lei.

PARÁGRAFO QUARTO - Decorrido o prazo previsto para o início deste contrato, sem que a CONTRATADA dê início à prestação do objeto, conforme os prazos estabelecidos neste contrato, será aplicada multa diária de 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor global deste contrato até o limite de 30 (trinta) dias, após o qual será aplicada, cumulativamente, multa de 0,5% (cinco décimos por cento) a 2% (dois por cento) sobre o valor global do contrato, sem



SENADO FEDERAL

prejuízo das demais sanções administrativas previstas nesta cláusula, observando-se os critérios constantes do parágrafo vigésimo.

PARÁGRAFO QUINTO - A CONTRATADA estará sujeita a multa de 10% (dez por cento) sobre o valor dos serviços prestados para uma ilha de atendimento específica em um período de apuração pelo não atingimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos em 50% (cinquenta por cento) ou mais das requisições do período.

I - O não atingimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos em 50% (cinquenta por cento) ou mais das requisições do período é caracterizado pela média ponderada do número de requisições dos índices IARS e IIRSC (definidos na Cláusula Décima Segunda) superior a 0,5.

PARÁGRAFO SEXTO - A CONTRATADA estará sujeita a multa de 15,00% (quinze por cento) sobre o valor dos serviços prestados para uma ilha de atendimento específica no período de apuração por atrasos totais iguais ou superiores a 50% (cinquenta por cento) em 50% (cinquenta por cento) ou mais das requisições do período.

I - Uma quantidade de atraso total superior a 50% (cinquenta por cento) para uma requisição é caracterizada pelo ATRS (definido na Cláusula Décima Segunda) superior a 0,5.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A CONTRATADA estará sujeita a multa de 10% (dez por cento) sobre o valor dos serviços prestados no período de apuração por atrasos totais iguais ou superiores a 100% (cem por cento) em 50% (cinquenta por cento) ou mais das requisições de todas as ilhas no período (visa penalizar uma má prestação de serviços sob demanda no contrato como um todo, caracterizada por atrasos excessivos e muito grandes em muitas ilhas).

I - Uma quantidade de atraso total superior a 100% (cem por cento) para uma requisição é caracterizada pelo ATRS (definido na Cláusula Décima Segunda) superior a 1.

PARÁGRAFO OITAVO - A CONTRATADA estará sujeita a multa de 2% (dois por cento) sobre o valor global do contrato pela inexecução parcial das obrigações assumidas na prestação desses serviços.

PARÁGRAFO NONO - A CONTRATADA estará sujeita a multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor global do contrato pela inexecução total das obrigações assumidas na prestação desses serviços.

PARÁGRAFO DÉCIMO - A CONTRATADA estará sujeita a multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor dos Serviços de planejamento da transição da execução das requisições de serviço da USTTI-SF pela inexecução parcial das obrigações assumidas na prestação desses serviços.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - A CONTRATADA estará sujeita a multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor dos Serviços de preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF pela inexecução parcial das obrigações assumidas na prestação desses serviços.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - A CONTRATADA estará sujeita a multa de 10% (dez por cento) sobre o valor dos Serviços de preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF pela inexecução total das obrigações assumidas na prestação desses serviços.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - Em caso da possibilidade de incidência de duas ou mais penalidades de multa simultâneas para uma mesma ilha de atendimento e em um mesmo período de apuração, prevalecerá unicamente a de maior vulto.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO – A não apresentação da documentação prevista no parágrafo sexto da cláusula décima quinta, sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,05% (meio décimo por cento) a 0,1% (um décimo por cento), ao dia, sobre o valor global do contrato, até o limite de 30 (trinta) dias, observando-se os critérios constantes do parágrafo vigésimo.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO – Findo o prazo limite previsto no parágrafo anterior, sem adimplemento da obrigação, aplicar-se-á, cumulativamente, multa de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela inadimplida deste contrato, observando-se os critérios constantes do parágrafo vigésimo, podendo ainda o SENADO, a seu critério, fazer uso da garantia prestada pela empresa e impor outras sanções legais cabíveis.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - Durante o período de 30 (trinta) dias previsto nos parágrafos quarto e décimo quarto, a critério do SENADO, este contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo das demais sanções.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO – O atraso na apresentação da garantia contratual prevista na cláusula décima nona sujeitará a CONTRATADA à multa de 5% (cinco por cento) sobre a parcela do valor global do contrato correspondente ao período que este ficar com a garantia em aberto, considerando sempre o maior prazo constante na cláusula de vigência, contando-se o prazo a partir da data limite para apresentação da garantia até o dia da efetiva prestação da garantia ou da retenção prevista no parágrafo nono da cláusula décima nona.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO – A reincidência na aplicação do percentual máximo previsto no parágrafo anterior poderá ensejar a rescisão unilateral do contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO – Além das multas previstas nos parágrafos anteriores, o contrato poderá ser rescindido unilateralmente nos termos do parágrafo quinto da cláusula vigésima segunda, ficando ainda a CONTRATADA sujeita à multa correspondente a até 10% (dez por cento) do valor global deste contrato, fixada, a critério do SENADO, em função da gravidade apurada.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO – Na aplicação das penalidades, a autoridade competente observará:

I – os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade;

II – a não reincidência da infração;



SENADO FEDERAL

III – a atuação da contratada em minorar os prejuízos advindos de sua conduta omissiva ou comissiva;

IV – a execução satisfatória das demais obrigações contratuais; e

V – a não existência de efetivo prejuízo material à Administração.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO – A multa de valor irrisório poderá ser convertida em pena de advertência, a critério da autoridade competente.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO – Em casos excepcionais, caso a penalidade prevista se mostre desproporcional à gravidade da infração e ao prejuízo ou risco de prejuízo dela decorrente, a autoridade competente poderá, justificadamente, reduzi-la, observados os demais critérios previstos no parágrafo vigésimo.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO – A multa aplicada, após regular processo administrativo e garantido o direito de ampla defesa, será descontada das faturas emitidas pela CONTRATADA ou recolhida por meio de GRU – Guia de Recolhimento da União.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO – Não ocorrendo quitação da multa, na forma do parágrafo anterior, será o valor remanescente descontado da garantia ou, em último caso, cobrado judicialmente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial deste contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/1993.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A rescisão deste contrato se dará por ato unilateral e escrito do SENADO, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/1993.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A rescisão poderá ocorrer ainda da seguinte forma:

I - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para o SENADO; ou

II - judicial, nos termos da legislação.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente do SENADO.

PARÁGRAFO QUARTO - Os casos de rescisão contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO QUINTO - Ao SENADO é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do art. 79, inciso I, da Lei nº 8.666/1993, aplicando-se, no que couber, as disposições dos §§ 1º e 2º do mesmo artigo, bem como as do art. 80 da referida lei.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

O presente contrato **terá vigência por 30 (trinta) meses consecutivos, a partir da data de sua assinatura**, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o art. 57, II, da Lei nº 8.666/1993.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Caso as partes não se interessem pela prorrogação deste contrato, deverão manifestar sua vontade, no mínimo, 90 (noventa) dias antes do término da vigência contratual.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Toda prorrogação de prazo deverá ser justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA MIGRAÇÃO DA EXECUÇÃO

Visando preparar uma eventual migração de prestadores de serviço da USTTI-SF quando o contrato não for mais prorrogado ou for rescindido, o SENADO:

I - Emitirá requisição de serviço para iniciar, em pelo menos 15 (quinze) dias antes da conclusão da FASE 5 do cronograma físico contido na Cláusula Terceira, a preparação para a migração da execução dos serviços da USTTI-SF;

II - Em caso de rescisão unilateral por parte do SENADO, este órgão poderá por discricionariedade não emitir a requisição de serviço para migração da execução;

III - A conclusão da requisição requer a emissão do termo de aceite da preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF – FASE 7 do cronograma físico contido na Cláusula Terceira;

IV - Caso não haja concordância com os serviços prestados, a fiscalização requisitante solicitará uma nova execução e a duração desta considerará o tempo já consumido anteriormente;

V - A liberação da garantia contratual dependerá também da conclusão dos serviços de preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF.



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

O SENADO poderá, nos termos da lei, autorizar a subcontratação parcial do objeto, excetuando-se os papéis de gerente técnico de ilha e preposto, objetivando o bom andamento do serviço, mediante justificativa a ser apresentada pela CONTRATADA.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A justificativa deve ser detalhada e conter no mínimo:

I - Descrição dos serviços a serem executados pela subcontratada;

II - Cópia do Contrato Social da empresa;

III - Declaração de responsabilidade quanto à análise da conformidade documental e habilitação da subcontratada, inclusive quanto à compatibilidade da empresa frente ao Atestado de Capacidade Técnica apresentado, devendo a Contratada zelar rigorosamente pela execução dos serviços subcontratados.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Em caso de subcontratação, não será estabelecido qualquer vínculo entre o SENADO e a subcontratada, permanecendo a CONTRATADA responsável pelo integral cumprimento das obrigações legais e contratuais.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A CONTRATADA deverá informar previamente ao gestor deste contrato a subcontratação a ser realizada no curso da vigência deste instrumento, bem como qualquer substituição de subcontratada, e, se autorizadas, comprovadas com os respectivos contrato e distrato entre as partes ou outro instrumento equivalente.

PARÁGRAFO QUARTO - A CONTRATADA tomará as providências cabíveis e responsabilizar-se-á pelo pleno atendimento, por parte das empresas subcontratadas, às determinações do edital, do contrato e seus anexos.

PARÁGRAFO QUINTO – A CONTRATADA deverá comprovar que a subcontratada atende às condições de habilitação, mediante a apresentação dos documentos exigidos nos itens 12.1; 12.2, nos subitens 12.3.1; letra “b” do subitem 12.3.2; e letras “a.1” e “a.2” do 12.3.3 do edital, bem como capacidade técnica compatível com o objeto da subcontratação, devendo substituir de comum acordo com o gestor, a subcontratada que, de qualquer forma, impeça, dificulte ou prejudique a prestação dos serviços.

PARÁGRAFO SEXTO - A CONTRATADA se obriga a inserir, no contrato ou instrumento equivalente de prestação de serviços que vier a celebrar com sua eventual subcontratada, cláusula estabelecendo responsabilidade solidária em relação à execução do objeto subcontratado.

PARÁGRAFO SÉTIMO - É vedada a subcontratação da totalidade dos serviços necessários ao perfeito atendimento do objeto deste contrato.



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DO FORO

Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília-DF, com exclusão de qualquer outro, para dirimir questões decorrentes do cumprimento deste contrato.

Assim ajustadas, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias, na presença das testemunhas adiante nomeadas, que também o subscrevem.

Brasília-DF, 10 de FEVEREIRO de 2020.

ILANA TROMBKA

DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL

CARLOS ALBERTO FREITAS

CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

Testemunhas:

Rodrigo Galvão
Diretor da SADCON

Alexandre Monteiro
Coordenador da COPLAC



SENADO FEDERAL

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

SENADO FEDERAL, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº 00.530.279/0004-68, doravante denominado SF, e a empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.**, pessoa jurídica com sede no SHN, Quadra 2, Bloco F, Ed. Executive Office Tower, 17º andar, Asa Norte – Brasília/DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.171.299/0001-96, doravante denominada contratada e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato SF nº 029/2020, celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é **o atendimento das requisições de serviços técnicos especializados para atuar nos ativos de Tecnologia da Informação – TI – do Senado Federal**, mediante condições estabelecidas pelo SF;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a contratada tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do SF de que a contratada tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

O SF estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada proteção às INFORMAÇÕES do SF, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

I - As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo SF;

II - A contratada se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo SF, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo SF;

III - A contratada se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do SF;





SENADO FEDERAL

IV - O SF, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelar para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela contratada.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I - Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
- II - Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III - Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

- I - A contratada se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO;
- II - A contratada se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do SF;
- III - O consentimento mencionado inciso II acima, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES;
- IV - A contratada se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do SF;
- V - A contratada deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do SF, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo SF;
- V - Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO;
- VI - O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual;
- VII - Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à contratada, são única e exclusiva propriedade intelectual do SF;
- VIII - A contratada firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento;



**SENADO FEDERAL**

IX- A contratada obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.

CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

I - Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a contratada, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo SF, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

I - Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento;

II - O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente;

III - Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do SF;

IV - O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES;

V - A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.





SENADO FEDERAL

CLÁUSULA NONA - DO FORO

O Senado Federal elege o foro de Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, pela contratada, sendo em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Brasília, 10 de FEVEREIRO de 2020.

CARLOS ALBERTO FREITAS

CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

