



SENADO FEDERAL

**CONTRATO Nº 2025/0115**

Que entre si celebram, de um lado, a UNIÃO por intermédio do SENADO FEDERAL e, do outro, **IKHON – GESTÃO, CONHECIMENTOS E TECNOLOGIA LTDA.**, para a prestação de serviços de suporte técnico e garantia de atualização e manutenção evolutiva específica para o SENADO FEDERAL, incluindo atualização tecnológica, *updates* e *upgrades* do sistema SIGAD-SF – Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos.

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 **IKHON – GESTÃO, CONHECIMENTOS E TECNOLOGIA LTDA.**, com sede na SCN Quadra 05, Bloco A, s/n, Entrada 50, Torre Sul, Sala 316 – Ed. Brasília Shopping – Brasília – DF, telefone nº (61) 3328-5690, E-mail: [ikhon@ikhon.com.br](mailto:ikhon@ikhon.com.br), CNPJ-MF nº 05.355.405/0001-66, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. **FABIANO CARVALHO**, CI. 1.378.119, expedida pela SSP/DF, CPF nº 510.554.492-72, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente de inexigibilidade de licitação com base no art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, autorizada pela Senhora Primeira Secretária do Senado Federal, conforme documento digital nº 00100.107809/2025-08, do Processo nº 00200.021702/2024-56, observado o Parecer nº 319/2025 – ADVOSF, documento digital nº 00100.084510/2025-60, incorporando a este instrumento a proposta apresentada pela CONTRATADA, documento digital nº 00100.015586/2025-45, e o Termo de Referência, documento digital nº 00100.006158/2025-21, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021, da Política de Contratações do Senado Federal, do Regulamento Orgânico do Senado Federal, e dos Atos da Diretoria-Geral nº 14 de 2022 e 15 de 2022, e das cláusulas seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O presente instrumento tem por objeto a prestação de serviços continuados remotos ou presenciais de suporte técnico e garantia de atualização e manutenção evolutiva específica para o SENADO, incluindo atualização tecnológica, *updates* e *upgrades* do Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos – SIGAD-SF, sem garantia de consumo mínimo, pelo período de 30 (trinta) meses consecutivos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste contrato.



## SENADO FEDERAL

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O objeto descrito no caput desta Cláusula deve apresentar as seguintes especificações técnicas:

| Item | Quantidade | Unidade de Medida | Especificações                            |
|------|------------|-------------------|---|
| 1    | 1          | Unidade           | Suporte Técnico e Garantia de Atualização |
| 2    | 2.000      | Pontos de função  | Serviço de Manutenção Evolutiva           |

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - O objetivo do serviço de Suporte Técnico e Garantia de Atualização é garantir a disponibilidade e o perfeito funcionamento da solução contratada durante toda a vigência contratual, por meio da correção de defeitos, garantia de atualização do software para manutenção de compatibilidade tecnológica, fornecimento de todas as novas versões e atualizações que forem lançadas no mercado, e o atendimento a chamados para esclarecimento de dúvidas e obtenção de informações complementares à documentação oficial.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - O serviço de Suporte Técnico abrange, para todos os produtos componentes da solução, o apoio técnico, diagnóstico e tratamento de incidentes, correção de defeitos e acesso à base de conhecimento técnico.

**PARÁGRAFO QUARTO** - O suporte técnico deverá prover atendimento para:

**I** – esclarecimento de dúvidas sobre a instalação, configuração, administração, operação, integração, uso da solução e ao funcionamento geral da solução e de seus componentes;

**II** – diagnóstico e resolução de incidentes ou problemas no produto, na sua utilização ou na sua integração com o ambiente computacional;

**III** – verificação, identificação e registro de defeitos nos componentes do produto e encaminhamento da sua correção;

**IV** – esclarecimento e orientação com relação ao licenciamento e à transferência de instalações entre servidores;

**V** – indicação e determinação de compatibilidade da solução com outros softwares;

**VI** – diagnóstico e solução de casos de indisponibilidade ou funcionamento inadequado dos produtos, componentes e serviços que fazem parte da Solução.

**PARÁGRAFO QUINTO** - O serviço de suporte técnico envolverá inclusive a atualização de versão disponibilizada ao mercado de forma geral ou *release* do software ou componentes, quando for o caso, com a realização de todos os procedimentos necessários para a conservação do perfeito funcionamento da solução adquirida.

**PARÁGRAFO SEXTO** - Entende-se por manutenção evolutiva serviços feitos sob demanda, relacionados com a construção e desenvolvimento de novas funcionalidades do software



## SENADO FEDERAL

especificamente construídas para o SENADO ou mudanças de funcionamento e regras de funcionalidades já existentes.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - Os artefatos e códigos-fonte produzidos pela CONTRATADA nos serviços de manutenção evolutiva passarão a ser de propriedade do SENADO, conforme estabelecido neste Contrato constante do Parágrafo Quarto da Cláusula Segunda. Nesse caso, é facultado ao CONTRATANTE a utilização dos programas-fonte do aplicativo, podendo proceder às modificações necessárias à continuidade dos serviços.

### CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

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

- I** – manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e de qualificação que ensejaram sua contratação;
- II** – apresentar cópias autenticadas das alterações do ato constitutivo, sempre que houver;
- III** – 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;
- IV** – manter, durante a realização de serviços nas dependências do SENADO, os seus empregados e prepostos uniformizados, devidamente identificados e munidos dos equipamentos de proteção e segurança do trabalho, quando for o caso;
- V** – manter preposto para este contrato, que irá representá-la sempre que for necessário.

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

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A CONTRATADA não poderá ceder os créditos, nem subrogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros.

**PARÁGRAFO QUARTO** – O autor deverá ceder todos os direitos patrimoniais relativos aos projetos e serviços técnicos especializados, inclusive daqueles que contemplem o desenvolvimento de programas e aplicações de internet para computadores, máquinas, equipamentos e dispositivos de tratamento e de comunicação da informação (software) e a respectiva documentação associada, para a Administração Pública, hipótese em que poderão ser livremente utilizados e alterados por ela em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização de seu autor, nos termos dos §§ 1º e 2º, do art. 93, da Lei nº 14.133/2021.





## SENADO FEDERAL

**PARÁGRAFO QUINTO** – A CONTRATADA deverá apresentar ao SENADO a documentação completa do sistema SIGAD-SF em até 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato. A referida documentação completa engloba, mas não se limita, ao código fonte do software (aplicação e serviços auxiliares), diagramas de entidade-relacionamento, dicionário de dados, casos de uso, manuais de operação e usuário, neles incluídos os manuais de *webservice*.

**PARÁGRAFO SEXTO** – 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 SÉTIMO** – 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.

**PARÁGRAFO OITAVO** – Os pleitos, reclamações e esclarecimentos formulados pela CONTRATADA deverão ser instruídos pelo SENADO no prazo de 30 (trinta) dias e decididos pela autoridade competente no prazo de até 30 (trinta) dias, admitida a prorrogação de ambos os prazos caso necessário para o adequado deslinde da matéria.

**PARÁGRAFO NONO** – O prazo de instrução referido no Parágrafo Oitavo desta Cláusula somente terá início após a verificação por parte do Gestor da avença acerca dos pressupostos de admissibilidade do pedido previstos no art. 123 da Lei nº 14.133/2021.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DO TRATAMENTO E DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

O SENADO e a CONTRATADA se obrigam a observar fielmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a proteger os direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e de livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais a que tiverem acesso em razão da execução do presente Contrato.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - A CONTRATADA declara que tem ciência dos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e, nas situações em que houver o compartilhamento de dados pessoais pelo SENADO, compromete-se a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - É vedada às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal compartilhado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da presente contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – compartilhados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), sendo vedado o compartilhamento das informações a outras empresas ou pessoas, salvo o decorrente de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento da presente avença.



## SENADO FEDERAL

**PARÁGRAFO QUARTO** - A CONTRATADA fica obrigada a comunicar ao SENADO em até 24 (vinte e quatro) horas qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

**PARÁGRAFO QUINTO** – Descumprimentos havidos em razão do uso inadequado ou ilícito em relação aos dados pessoais serão apurados conforme estabelecido neste contrato e nos termos do que dispõem a Seção III, Capítulo VI e o art. 52 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

### CLÁUSULA QUARTA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA iniciará a execução dos serviços objeto deste contrato, compreendendo o Item 1 do quadro do Parágrafo Primeiro da Cláusula Primeira – Suporte Técnico e Garantia de Atualização, de forma continuada, a partir da assinatura do contrato; e o Item 2 do quadro do Parágrafo Primeiro da Cláusula Primeira – Serviços de Manutenção Evolutiva, na medida em que for identificada a necessidade pelo SENADO.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O regime de execução do Item 1 do quadro do Parágrafo Primeiro da Cláusula Primeira – Serviços de Suporte Técnico e Garantia de Atualização, é composto pelos itens abaixo elencados:

**I** – O SENADO abrirá as ocorrências no sistema de controle de chamados da CONTRATADA - SAC descrevendo o erro/defeito, anexando as eventuais evidências e atribuirá um grau de severidade. Caso o SAC esteja inoperante, as ocorrências poderão ser enviadas por e-mail para a CONTRATADA.

**II** – Na abertura do chamado, a CONTRATADA deverá fornecer um número de registro para acompanhamento dos atendimentos de cada acionamento.

**III** – Os serviços a que se refere o Parágrafo Primeiro desta Cláusula deverão ser prestados localmente nas dependências do SENADO ou remotamente, a depender da natureza e necessidade de cada chamado.

**IV** – Não haverá abertura de chamados de suporte técnico em sábados, domingos e feriados.

**V** – Quando acordado entre as partes, a CONTRATADA poderá oferecer apoio nas manutenções de infraestrutura tecnológica do SENADO programadas para fins de semana e feriados.

**VI** – A partir do início da execução dos serviços, as informações entre a CONTRATADA e o SENADO ocorrem mediante registro de ocorrências no sistema de controle de demandas, em reuniões presenciais ou virtuais, por telefone ou por e-mail.



## SENADO FEDERAL

**VII** – Assim que concluído o suporte técnico, a CONTRATADA comunicará o fato ao SENADO, que procederá ao fechamento do chamado. Caso o SENADO não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado.

**VIII** – A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente um Relatório dos Chamados de Suporte Técnico Recebidos, que servirá de base para o atesto dos serviços, o qual deverá indicar, no mínimo:

- a. relação dos acionamentos ao suporte realizados dentro do mês, contendo os dias e horários de abertura, de atendimento da demanda, de fechamento do chamado, tipo (recorrente ou não recorrente), ambiente afetado (produção ou homologação) e grau de severidade;
- b. disponibilização de atualizações do software naquele mês, se houver;
- c. valor estimado da fatura, considerado o cálculo dos níveis de serviço.

**IX** – De posse do Relatório dos Chamados finalizados no mês, os fiscais do contrato verificarão se existe algum ajuste no pagamento e autorizarão a emissão da Nota Fiscal. Caso haja algum desconto, a CONTRATADA será comunicada e terá até 5 (cinco) dias úteis após essa comunicação para apresentar a justificativa. Após análise da justificativa, os fiscais indicarão se essa foi aceita. Caso seja indeferida, a CONTRATADA emitirá a Nota Fiscal com o valor ajustado.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – O regime de execução do Item 2 do quadro do Parágrafo Primeiro da Cláusula Primeira – Serviço de Manutenção Evolutiva, é composto pelos itens abaixo elencados.

**I** – O SENADO abrirá os chamados no sistema de controle de chamados da CONTRATADA (SAC) descrevendo a demanda e funcionalidades pretendidas, anexando as eventuais evidências e atribuirá um grau de severidade, apenas no caso de ser uma demanda considerada crítica.

- a. Uma demanda evolutiva será considerada crítica quando a sua implementação for essencial para o planejamento, desenvolvimento, entrega ou publicação de projetos específicos do SENADO, de forma que haja uma necessidade premente pela evolução em questão, ficando o projeto prejudicado ou inviabilizado caso a evolução não seja entregue em prazo menor do que o estipulado pelas vias ordinárias.

**II** – Na abertura do chamado, a CONTRATADA deverá fornecer um número de registro para acompanhamento dos atendimentos de cada acionamento.





## SENADO FEDERAL

**III** – Quando acordado entre as partes, a CONTRATADA poderá oferecer apoio nas manutenções de infraestrutura tecnológica do SENADO programadas para fins de semana e feriados.

**IV** – O serviço a que se refere o Parágrafo Segundo desta Cláusula será remunerado apenas na medida em que for aceito, baseado na métrica de Pontos de Função.

**V** – Deverá ser atestado pelo SENADO que a quantidade de Pontos de Função para a execução da Ordem de Serviço pela CONTRATADA está de acordo com a métrica.

**VI** – Casos omissos ou que permitam dupla interpretação na aplicação da métrica serão resolvidos por acordo entre as partes do contrato, tomadas como referência as melhores práticas de contagem de Pontos de Função dentro da Administração Pública.

**VII** – As regras de contagem dos Pontos de Função para as evoluções serão baseadas no Roteiro de Métricas do de Software do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP, atualmente em sua versão v2.3, e no Manual de Práticas de Contagem (CPM 4.3.1) publicado e mantido pelo *Internacional Function Point Users Group* – IFPUG.

**VIII** – A partir do início da execução do serviço a que se refere este Parágrafo, a troca de informações entre a CONTRATADA e o SENADO ocorre mediante registro de ocorrências no sistema de controle de demandas, em reuniões presenciais ou virtuais, por telefone ou por e-mail.

**IX** – Os artefatos produzidos pela CONTRATADA (códigos-fonte, documentos de Especificação de Requisitos etc.), bem como os resultados de levantamento de informações solicitadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen são registrados como ocorrências no sistema de controle de demandas da CONTRATADA, para fins de documentação e controle dos prazos de atendimento, e deverão ser entregues ao SENADO ao final do atendimento da Ordem de Serviço.

**X** – Após aberto o chamado no SAC, a CONTRATADA deve entregar a estimativa de quantidade de Pontos de Função, respeitados os prazos do Anexo I – Instrumento de Medição de Resultado (IMR). A CONTRATADA ficará sujeita ao reenquadramento de prazos definidos no IMR03 – Prazo de atendimento de Ordem de Serviço Evolutiva, conforme disposto no Anexo I, em função da quantidade estimada de Pontos de Função apresentada, para fins de aplicação de glosas.

**XI** – O SENADO validará a quantidade estimada de Pontos de Função e procederá a abertura da Ordem de Serviço no sistema de controle de chamados da CONTRATADA – SAC.

- a. Alternativamente, de posse da estimativa de Pontos de Função, o –SENADO poderá optar por não abrir a Ordem de Serviço, sem ônus para o CONTRATANTE. Adicionalmente, caso o SENADO cancele uma Ordem de Serviço quando sua implementação já tiver sido efetivamente iniciada, o





## SENADO FEDERAL

SENADO deverá remunerar a CONTRATADA pelos produtos comprovadamente entregues, implementados e aceitos.

**XII** – Após a abertura da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá entregar a especificação da manutenção evolutiva que deverá conter, no mínimo:

- a. Relação das funcionalidades impactadas;
- b. Cronograma estimado de implementação, respeitando os prazos constantes no IMR03 do Anexo I deste contrato.

**XIII** – A critério do SENADO, a especificação da manutenção evolutiva poderá ser simplificada naquelas Ordens de Serviço de pequeno porte.

**XIV** – De posse da especificação fornecida pela CONTRATADA, o SENADO realizará sua validação. Caso a especificação seja reprovada pelo SENADO, a CONTRATADA tem até 5 (cinco) dias úteis para efetuar os ajustes necessários.

**XV** – Uma vez validada a especificação, a CONTRATADA deverá entregar a evolução para homologação pelo SENADO, respeitados os prazos do IMR03 – Prazo de atendimento de Ordem de Serviço Evolutiva do Anexo I.

**XVI** – A CONTRATADA deverá informar ao SENADO quando, no decorrer dos trabalhos de atendimento da Ordem de Serviço, o tamanho em Pontos de Função ultrapassar 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade estimada inicialmente.

**XVII** – Ao final da execução da Ordem de Serviço, será apurada a Contagem Detalhada dos Pontos de Função. Caso haja discordância pelo SENADO sobre a contagem realizada pela CONTRATADA, haverá uma reunião para alinhamento entre as partes. Se ainda não houver um consenso, poderá ser contratada uma auditoria certificada *International Function Point Users Group* – IFPUG, preferencialmente pelo SENADO e, em última instância, pela CONTRATADA.

**XVIII** – O prazo previsto no IMR03 do Anexo I para a implementação da evolução será calculado com base na contagem estimada de Pontos de Função. Após a conclusão da Ordem de Serviço, conforme inciso XVII deste Parágrafo, o valor da Contagem Detalhada de Pontos de Função será utilizado na aferição do cumprimento dos prazos do IMR03 do Anexo I, para fins de aplicação de glosa.

**XIX** – A CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da validação da Contagem Detalhada dos Pontos de Função, para entregar a documentação incremental referente à evolução implantada no respectivo chamado evolutivo. A referida documentação incremental engloba, mas não se limita, à atualização da documentação afetada pela evolução, tais como manuais, modelo de entidade e relacionamento, ajuda



## SENADO FEDERAL

online. Em caso de atraso na entrega da documentação, a CONTRATADA ficará sujeita à glosa definida no IMR 03 do Anexo I.

**XX** – O cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, conforme disposto no Anexo I, será verificado com base na Contagem Detalhada de Pontos de Função. Será verificado se existe algum ajuste no pagamento e o Fiscal do Contrato autorizará a emissão da Nota Fiscal para faturamento, comunicando à CONTRATADA se o Nível Mínimo de Serviço foi alcançado, com os eventuais ajustes no pagamento.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - A CONTRATADA deverá implementar mecanismo de contagem automatizada referente aos prazos previstos nos IMR01 – Tempestividade na solução definitiva de ocorrências, IMR02 – Correção em homologação e IMR03 – Prazo de atendimento de ordem de serviço evolutiva, conforme disposto no Anexo I, de forma que a partir da abertura do chamado corretivo ou evolutivo, o ambiente de SAC disponibilize para os fiscais do contrato a informação de forma dinâmica da quantidade de horas e/ou dias transcorridos no atendimento da demanda, possibilitando ao CONTRATANTE acompanhar a evolução do tempo gasto com o chamado, desde a abertura da demanda até seu fechamento definitivo.

**PARÁGRAFO QUARTO** – O atendimento aos chamados de ocorrência de severidade ALTA, conforme disposto no Anexo I, não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do SIGAD-SF, mesmo que se estenda para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não implicará em custos adicionais ao SENADO. A interrupção do suporte técnico de um chamado desse tipo de severidade por parte da CONTRATADA e que não tenha sido previamente autorizado pelo SENADO, poderá ensejar em aplicação de penalidades previstas.

**PARÁGRAFO QUINTO** – Por necessidade excepcional de serviço, o SENADO também poderá solicitar a escalação de chamado para níveis superiores de severidade, conforme disposto no Anexo I. Nesse caso, a escalação deverá ser justificada e os prazos dos chamados passarão a contar desde o início novamente.

**PARÁGRAFO SEXTO** - O SENADO encaminhará à CONTRATADA relação nominal da equipe autorizada a abrir e fechar Ordens de Serviço.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** – A comunicação entre o SENADO e a empresa contratada se dará por meio das seguintes caixas de e-mail:

**I** – para comunicações em geral, [ngapd@senado.leg.br](mailto:ngapd@senado.leg.br);

**II** - para assuntos relacionados à gestão contratual, [ngcti@senado.leg.br](mailto:ngcti@senado.leg.br);

**III** – a CONTRATADA deverá fornecer e-mail para contato em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

**PARÁGRAFO OITAVO** – Para o serviço constante do item 1 do quadro do Parágrafo Primeiro da Cláusula Primeira deste contrato – Suporte Técnico e Garantia de Atualização, efetivada a prestação dos serviços, será emitido, mensalmente, por servidor incumbido da





## SENADO FEDERAL

fiscalização do contrato, ou comissão designada para este fim, até o 5º dia útil subsequente ao período de 30 (trinta) dias de serviços prestados, termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

**PARÁGRAFO NONO** – O serviço constante do item 2 do quadro do Parágrafo Primeiro da Cláusula Primeira deste contrato – Manutenção Evolutiva, será aceito a cada Ordem de Serviço entregue pela CONTRATADA, nos termos do presente contrato. Efetivada a prestação do serviço, será emitido, por servidor ou comissão designada para este fim, termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** – Ao SENADO não caberá qualquer ônus pela rejeição de serviços considerados inadequados pelo gestor.

### CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O SENADO pagará à CONTRATADA, pelo objeto deste contrato, os valores unitários a seguir, conforme proposta da CONTRATADA, documento digital nº 00100.015586/2025-45 não sendo permitida em nenhuma hipótese a antecipação de pagamentos e o pagamento de serviços não executados ou executados de forma incompleta.

| Item                        | Unidade          | Quantidade | Descrição resumida                        | Preço Unitário (R\$) | Preço Total (R\$)   |
|-----------------------------|------------------|------------|---|----------------------|---------------------|
| 1                           | Unidade          | 1          | Suporte Técnico e Garantia de Atualização | 494.498,10           | 494.498,10          |
| 2                           | Pontos de Função | 2.000      | Serviço de Manutenção Evolutiva           | 763,03               | 1.526.060,00        |
| <b>Valor total estimado</b> |                  |            |   |                      | <b>2.020.558,10</b> |

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O valor total estimado é de **R\$ 2.020.558,10 (dois milhões e vinte mil, quinhentos e cinquenta e oito reais e dez centavos)**, compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução deste contrato.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – O pagamento pelo serviço a que se refere o item 1 do caput desta Cláusula será realizado mensalmente. Os fiscais do contrato verificarão o Relatório de atendimentos prestados enviado pela CONTRATADA referente ao período e farão apuração dos níveis de serviço atingidos. A partir desse Relatório, os fiscais do contrato farão o ajuste nos pagamentos, caso necessário.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – O pagamento pelo serviço a que se refere o item 2 do caput desta Cláusula será realizado por Ordem de Serviço, na qual deverá(ão) estar descrita(s) a(s) funcionalidade(s) desenvolvida(s).

**PARÁGRAFO QUARTO** – O pagamento efetuar-se-á mensalmente 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, acompanhada da nota de





## SENADO FEDERAL

empenho, se for o caso, condicionado ao termo detalhado de aceite mensal, conforme previsto nos Parágrafos Oitavo e Nono da Cláusula Quarta.

**PARÁGRAFO QUINTO**– 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 Décima.

**PARÁGRAFO SEXTO** – As eventuais despesas bancárias decorrentes de transferência de valores para outras praças ou agências são de responsabilidade da CONTRATADA.

**PARÁGRAFO SÉTIMO**– 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 Quarto desta Cláusula poderá ser suspenso até que haja reparação do vício ou adimplemento da obrigação.

**PARÁGRAFO OITAVO** – 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 segundo 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 x N x 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:

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

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

**PARÁGRAFO NONO** - A CONTRATADA deverá prestar os serviços definidos neste Contrato de acordo com os níveis de serviço especificados no Anexo I - Instrumento de Medição de Resultado (IMR), estando sujeita a glosas no pagamento pelo descumprimento de seus parâmetros.

### CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

O preço poderá ser reajustado após 12 (doze) meses contados da data de celebração deste contrato. O índice de reajuste a ser adotado deverá ser o Índice de Custo da Tecnologia da Informação – ICTI e, em sua indisponibilidade, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC.



## SENADO FEDERAL

**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 recebimento definitivo, sendo que os reajustes subsequentes ocorrerão sempre nos aniversários seguintes, aplicando-se a variação ocorrida no último período.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – O arredondamento dos preços reajustados deste contrato reger-se-á da seguinte forma, nos termos do Ato do Primeiro-Secretário nº 20, de 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; e

**II** – Quando a casa decimal imediatamente posterior à definida no inciso I deste Parágrafo 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 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. 125 da Lei 14.133/2021.

### **CLÁUSULA OITAVA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta de dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho 167457 e Naturezas de Despesa 3.3.90.40 e 4.4.90.40, tendo sido empenhadas mediante as Notas de Empenho nºs 2025NE2654 e 2025NE2655, de 17 de junho de 2025.

**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 NONA - DA FISCALIZAÇÃO**

Caberá aos gestores designados pela autoridade competente do Senado Federal promover todas as ações necessárias ao fiel cumprimento deste contrato, observado o disposto no Ato da Comissão Diretora nº 02, de 2008 e no Ato da Diretora-Geral nº 14 de 2022.

### **CLÁUSULA DÉCIMA - DAS PENALIDADES**

A CONTRATADA será responsabilizada pelas condutas em desacordo com o disposto neste contrato, sujeitando-se às seguintes penalidades:

**I** – advertência;



**SENADO FEDERAL**

**II** – multa;

**III** – impedimento de licitar e contratar; e

**IV** – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A penalidade de advertência será aplicada quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato e não for justificável a aplicação de penalidade mais grave.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A sanção de impedimento de licitar e contratar consistirá em impedimento de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta da União por até 3 (três) anos e será aplicada, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, quando a CONTRATADA:

**I** - der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

**II** - der causa à inexecução total do contrato;

**III** - não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

**IV** - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

**V** - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar consistirá em impedimento de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos por um período mínimo de 3 (três) e máximo de 6 (seis) anos e será aplicada nas hipóteses do Parágrafo Segundo que justificam a aplicação de penalidade mais grave ou ainda quando a CONTRATADA:

**I** - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para a contratação ou prestar declaração falsa durante a contratação ou a execução do contrato;

**II** - fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

**III** - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

**IV** - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;

**V** - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

**PARÁGRAFO QUARTO** – Em conjunto com as sanções dos Parágrafos Primeiro, Segundo ou Terceiro a autoridade competente poderá:





## SENADO FEDERAL

**I** - aplicar multa entre 0,5% (cinco décimos por cento) e 30% (trinta por cento) do valor do contrato; e

**II** – determinar a rescisão unilateral do contrato.

**PARÁGRAFO QUINTO** – O atraso injustificado na execução do contrato com a prestação do objeto, uma vez decorrido o prazo previsto para seu início contante deste contrato, sujeitará a CONTRATADA a multa de mora, que será aplicada nos seguintes percentuais, tendo como base de cálculo o valor global do contrato:

**I** – 0,1% (um décimo por cento) por dia até o limite de 30 (trinta) dias, após o qual será aplicada, cumulativamente, multa de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas neste instrumento contratual;

**II**– Caso o montante de ajuste descontado conforme previsto no Anexo I deste contrato (**IMR**) exceda a 30% (trinta por cento) do valor do pagamento mensal por 3 (três) meses consecutivos, haverá uma multa de 5% (cinco por cento), tendo como base de cálculo o valor global do contrato;

**III** – A reincidência na aplicação do percentual máximo de glosas poderá ensejar a rescisão unilateral do contrato.

**PARÁGRAFO SEXTO** - O SENADO avaliará se o atraso no adimplemento parcial ou total do objeto configura simples impontualidade, passível de multa moratória, ou inexecução do contrato, que sujeitará a CONTRATADA às demais sanções administrativas previstas, avaliando as circunstâncias do caso concreto e a utilidade ou aproveitamento do objeto para a administração.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada das demais sanções previstas neste contrato.

**I** - A multa compensatória não obsta a apuração e cobrança das perdas e danos decorrentes do descumprimento do contrato.

**PARÁGRAFO OITAVO**– A não apresentação da documentação prevista no Parágrafo Quinto da Cláusula Quinta ou constatada qualquer irregularidade relativa às demais condições de habilitação e qualificação que ensejaram a presente contratação sujeitará a CONTRATADA à pena de advertência e na sua notificação para sanear o vício ou irregularidade.

**I** – O inadimplemento da obrigação no prazo assinalado na notificação sujeitará a CONTRATADA ao disposto nos incisos I e II do Parágrafo Quarto.

**PARÁGRAFO NONO**– O atraso no adimplemento de outras obrigações acessórias, não previstas expressamente nos parágrafos anteriores, sujeitará a CONTRATADA à multa moratória de 0,05% (meio décimo por cento) a 0,1% (um décimo por cento), ao dia, sobre o valor





## SENADO FEDERAL

total do contrato, até o limite de 30 (trinta) dias, a critério do SENADO, observando-se os critérios constantes do Parágrafo Décimo Terceiro e sem prejuízo das demais sanções.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** – Durante o período de 30 (trinta) dias previsto nos Parágrafos Quinto e Nono, a critério do SENADO, este contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo das demais sanções.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO**– Ressalvadas as penalidades do inciso I do Parágrafo Quarto, o somatório das demais multas previstas nesta Cláusula não poderá superar, em cada mês, o máximo de 15% (quinze por cento) do valor mensal do contrato.

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO** – Nos processos de apuração de infrações, serão assegurados o direito ao contraditório e à ampla defesa, observadas as disposições legais e regulamentares, e serão levados em consideração na aplicação das sanções

**I** – a natureza e a gravidade da infração cometida;

**II** – as peculiaridades do caso concreto;

**III** – as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

**IV** – os danos que dela provierem para o Senado Federal;

**V** – a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

**VI** – a não reincidência da infração;

**VII** – a atuação da CONTRATADA em minorar os prejuízos advindos de sua conduta omissiva ou comissiva;

**VIII** – a execução satisfatória das demais obrigações contratuais.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO** – A multa moratória de valor irrisório poderá ser convertida em pena de advertência, a critério da autoridade competente.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO** – Em casos excepcionais, caso a multa moratória se mostre desproporcional à gravidade da infração e ao prejuízo ou risco de prejuízo dela decorrente, a autoridade competente poderá, justificadamente, reduzi-la, em atendimento ao disposto no Parágrafo Décimo Terceiro.





## SENADO FEDERAL

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO**– 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 SÉTIMO**– Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pelo SENADO à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será cobrada judicialmente.

### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial deste contrato pode ensejar a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 137 a 139 da Lei nº 14.133/2021.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A extinção do contrato poderá ser:

- I** – determinada por ato unilateral e escrito do SENADO, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;
- II** – consensual, por acordo entre as partes; ou
- III** – determinada por decisão judicial.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A rescisão administrativa ou a consensual deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente do SENADO.

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

### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA

O presente contrato terá vigência por 30 (trinta) meses consecutivos, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente, até o limite de 10 (dez) anos, a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A Administração poderá extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Caso as partes não se interessem pela prorrogação deste contrato, deverão manifestar sua vontade, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias antes do término da vigência contratual.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Quando consultada, a manifestação positiva da CONTRATADA quanto ao interesse na prorrogação da vigência do contrato, nos termos do





## SENADO FEDERAL

art. 422 do Código Civil, gera legítima expectativa para o SENADO quanto à assinatura do termo aditivo necessário à formalização da renovação da vigência.

**PARÁGRAFO QUARTO** - Em atenção ao Parágrafo anterior, exceto diante de fato superveniente e devidamente justificável, a recusa da CONTRATADA em assinar o termo aditivo de prorrogação de vigência manifestada após o prazo de 120 (cento e vinte) dias antes do encerramento da vigência do contrato poderá ensejar:

**I** - o enquadramento da ocorrência no inciso III do art. 155 da Lei nº 14.133/22 com a aplicação de penalidade na forma do Inciso II, do Parágrafo Segundo, da Cláusula Décima, deste contrato.

**II** - conforme o interesse da Administração, a rescisão unilateral do contrato.

**PARÁGRAFO QUINTO** – Toda prorrogação de prazo deverá ser justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente.

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FORO

Fica definido 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, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

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

FABIANO  
CARVALHO:51055449272

Digitally signed by FABIANO  
CARVALHO:51055449272  
Date: 2025.06.17 16:47:21 -04'00'

**FABIANO CARVALHO**  
**IKHON – GESTÃO, CONHECIMENTOS E TECNOLOGIA LTDA**

**Testemunhas:**

**Diretor da SADCON**

**Coordenador da COPLAC**

U:\COPLAC\SECON\SECON2025\MINUTAS\CONTRATO\IKHON - CT NOVO - 21702 2024 (L).docx





SENADO FEDERAL

## **ANEXO I**

### **Instrumento de Medição de Resultado – IMR**

1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) difere das sanções administrativas porquanto o seu fim não é punir a CONTRATADA, mas adequar a remuneração da empresa ao nível de atendimento das metas preestabelecidas, mediante a aplicação de ajustes por ocasião do pagamento. Desta forma, a utilização de IMR visa vincular os pagamentos à qualidade dos serviços efetivamente prestados pela CONTRATADA.
2. A CONTRATADA deverá prestar os serviços definidos neste contrato, de acordo com os níveis de serviço abaixo especificados, estando sujeita a glosas no pagamento pelo descumprimento do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).
3. Os níveis de serviço apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.
4. Os indicadores a seguir definem os parâmetros a serem observados no cumprimento do IMR.
5. Consideram-se horas úteis o período compreendido entre as 08h e 20h nos dias de expediente do SENADO.
6. A contagem do prazo do IMR poderá ser interrompida caso dependa de ações e/ou artefatos de responsabilidade do SENADO, desde que, comprovadamente, sejam pré-requisitos para esclarecimento ou o prosseguimento do atendimento.
7. A suspensão injustificada do prazo pela CONTRATADA não terá efeitos e terá seu respectivo tempo contado no IMR.
8. Erros causados por infraestrutura tecnológica do SENADO não serão passíveis de desconto no pagamento da CONTRATADA.
9. Os níveis mínimos de serviço para o item 1 do quadro do caput da Cláusula Quinta deste contrato – Serviços Técnicos e Garantia de Atualização, variam de acordo com a severidade e natureza do serviço em execução, conforme exposto a seguir:
  - a) Severidade ALTA - Esse nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade total do uso SIGAD-SF ou indisponibilidade das suas principais funcionalidades: cadastro de documentos/processos; assinatura de documentos; trâmite/recebimento de documentos/processos; visualização de documentos/processos; juntada de documentos/processos.
  - b) Severidade MÉDIA - Esse nível de severidade é aplicado quando há falha do uso do SIGAD-SF estando ainda disponíveis algumas funcionalidades, porém, apresentando erros ou funcionalidades com comportamento em desacordo com o



## SENADO FEDERAL

especificado.

- c) Severidade BAIXA - Esse nível de severidade é aplicado para a instalação, configuração, manutenções preventivas, otimizações do sistema que não se enquadrarem em alguma severidade anterior, esclarecimento técnico relativa ao uso e aprimoramento do SIGAD-SF e correções de massas de dados.
- d) Solução definitiva de ocorrências - Esse Instrumento de Medição de Resultado aplica-se às Ordens de Serviço emitidas para correção de ocorrências, sejam elas de caráter recorrente ou não recorrente.

### IMR para Tempestividade da Solução Definitiva de Ocorrências

| Indicador  |   |
|--|---|
| IMR 01 – Tempestividade na solução definitiva de ocorrências |   |
| Item   | Descrição   |
| <b>Finalidade</b>  | Garantir um atendimento dentro do prazo para os casos de necessidade de Suporte Técnico e Garantia de Atualização - Item 1 do quadro do caput da Cláusula Quinta deste contrato.  |
| <b>Meta a cumprir</b>  | <p>Severidade ALTA – <b>4 (quatro) horas</b>, para solução definitiva para ocorrências não recorrentes e <b>3 horas</b> para solução definitiva para ocorrências recorrentes</p> <p>Severidade MÉDIA – <b>12 (doze) horas úteis</b>, para solução definitiva para ocorrências não recorrentes e <b>8 horas úteis</b> para solução definitiva para ocorrências recorrentes</p> <p>Severidade BAIXA – <b>24 (vinte e quatro) horas úteis</b>, para solução definitiva para ocorrências não recorrentes e <b>16 horas úteis</b> para solução definitiva para ocorrências recorrentes</p> |
| <b>Observações</b>   | <p>São consideradas ocorrências recorrentes aquelas que se repetem com as mesmas características em um intervalo de 6 (seis) meses, contados a partir da primeira ocorrência.</p> <p>Para fins de cômputo dos prazos, serão desconsiderados os fins de semana e feriados, exceto para as ocorrências de Severidade ALTA, para as quais serão consideradas as horas corridas.</p>  |
| <b>Instrumento de medição e forma de</b>                     | Mediante apuração feita através do sistema de controle de   |



## SENADO FEDERAL

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>acompanhamento</b>                | chamados da CONTRATADA (SAC).  |
| <b>Periodicidade</b>                 | Mensal   |
| <b>Início de Vigência</b>            | Data de assinatura do contrato.  |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b> | <p>Severidade ALTA – <b>0,5%</b> (meio por cento) por cada hora de interrupção ou hora de atraso em relação à Meta a cumprir estabelecida, por ocorrência.</p> <p>Severidade MÉDIA – <b>0,3%</b> (três décimos por cento) por cada hora de interrupção ou hora de atraso em relação à Meta a cumprir estabelecida, por ocorrência.</p> <p>Severidade BAIXA – <b>0,2%</b> (dois décimos por cento) por cada hora de interrupção ou hora de atraso em relação à Meta a cumprir estabelecida, por ocorrência.</p> <p>Os valores percentuais de glosa serão calculados sobre o valor mensal a ser pago relativos ao Item 1 do quadro do caput da Cláusula Quinta deste contrato – Serviços Técnicos e Garantia de Atualização.</p> |
| <b>Sanções</b>                       | Ultrapassado o limite máximo de glosa de 30% (trinta por cento) da base de cálculo do indicador definida neste IMR, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação das multas estabelecidas na Cláusula Décima deste contrato.  |

- 10.** Na ocorrência de registro irrecuperável em trilhas de auditoria ou banco de dados a CONTRATADA será glosada em **30% (trinta por cento)** sobre o valor mensal a ser pago relativo ao Item 1 do quadro do caput da Cláusula Quinta deste contrato, por cada ocorrência, seja ela recorrente ou não recorrente.
- 11.** Correção em Homologação (Serviço de Suporte Técnico e Garantia de Atualização – Item 1 do quadro do caput da Cláusula Quinta deste contrato): Esse Instrumento de Medição de Resultado aplica-se a chamados para correção de erros que somente acontecem em ambiente de homologação e em funcionalidades que não estejam durante o período de validação pelo SENADO (ou seja, não tenham sido recém-entregues pela CONTRATADA por meio de Ordem de Serviço Evolutiva ainda em andamento).

### IMR para Correção em Homologação

|  |
|--|
| <b>Indicador</b>                                 |
| <b>IMR 02 – IMR para Correção em Homologação</b> |



## SENADO FEDERAL

| Item  | Descrição  |
|---|--|
| <b>Finalidade</b>                                       | Garantir a celeridade de atendimento para correções de erros que ocorrem após a fase de homologação.   |
| <b>Meta a cumprir</b>                                   | <b>60 (sessenta) horas úteis*</b><br><br>* Para fins de cálculo, serão desconsiderados os fins de semana e feriados.   |
| <b>Instrumento de medição e forma de acompanhamento</b> | Mediante apuração feita através do sistema de controle de chamados da CONTRATADA (SAC).  |
| <b>Periodicidade</b>                                    | Mensal   |
| <b>Início de Vigência</b>                               | Data de assinatura do contrato.  |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b>                    | <b>0,1% (um décimo por cento)</b> por cada hora de interrupção ou hora de atraso em relação a Meta a cumprir estabelecida, por ocorrência.<br><br>Os valores percentuais de glosa serão calculados sobre o valor mensal a ser pago relativos ao Item 1 do quadro do caput da Cláusula Quinta deste contrato – Serviços Técnicos e Garantia de Atualização. |
| <b>Sanções</b>  | Ultrapassado o limite máximo de glosa de 30% (trinta por cento) da base de cálculo do indicador definida neste IMR, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação das multas estabelecidas na Cláusula Décima deste contrato.  |

12. Demanda Evolutiva (Serviço de Manutenção Evolutiva – Item 2 do quadro do caput da Cláusula Quinta deste contrato): Esse Instrumento de Medição de Resultado aplica-se às Ordens de Serviço evolutivas emitidas.

### IMR para Ordem de Serviço Evolutiva

| Indicador   |  |
|---|--|
| IMR 03 – Prazo de atendimento de Ordem de Serviço Evolutiva |  |
| Item  | Descrição  |
| <b>Finalidade</b>   | Garantir um atendimento dentro do prazo para os casos de necessidade de Manutenção Evolutiva - Item 2 do quadro do caput da Cláusula Quinta deste contrato |



## SENADO FEDERAL

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Meta a cumprir</b></p>                                   | <p>Ordem de Serviço até 60 (sessenta) pontos de função – <b>10 (dez) dias úteis</b> para a <u>estimativa</u> de pontos de função e <b>15 (quinze) dias úteis</b> para a <u>especificação</u>.</p> <p>Ordem de Serviço entre 61 (sessenta e um) e 100 (cem) pontos de função – <b>15 (quinze) dias úteis</b> para a <u>estimativa</u> de pontos de função e <b>25 (vinte e cinco) dias úteis</b> para a <u>especificação</u>.</p> <p>Ordem de Serviço superior a 100 (cem) pontos de função – <b>20 (vinte) dias úteis</b> para a <u>estimativa</u> de pontos de função e a fórmula indicada no inciso VII do Parágrafo Segundo da Cláusula Primeira deste contrato - Roteiro de Métricas do SISP v2.3, para a <u>especificação</u>.</p> <p>Entrega da <u>evolução</u> para a homologação pelo SENADO – quantidade de dias úteis resultante da divisão da quantidade de Pontos de Função estimada dividido por 1,5 (um e meio).</p> <p>Entrega da <u>documentação incremental</u> referente à evolução implantada no respectivo chamado evolutivo – <b>10 (dez) dias úteis</b>.</p> |
| <p><b>Instrumento de medição e forma de acompanhamento</b></p> | <p>Mediante apuração feita através do sistema de controle de chamados da CONTRATADA (SAC).</p>   |
| <p><b>Periodicidade</b></p>                                    | <p>Mensal</p>  |
| <p><b>Início de Vigência</b></p>                               | <p>Data de assinatura do contrato.</p>   |
| <p><b>Faixas de ajuste no pagamento</b></p>                    | <p><b>5%</b> (cinco por cento) por dia útil de atraso na entrega da estimativa de pontos de função.</p> <p><b>5%</b> (cinco por cento) por dia útil de atraso na entrega da especificação da evolução.</p> <p><b>5%</b> (cinco por cento) por dia útil de atraso na entrega da evolução.</p> <p><b>1%</b> (um por cento) por dia útil de atraso na entrega da documentação incremental da evolução.</p>  |




## SENADO FEDERAL

|                    |   |
|--------------------|---|
|                    | Os valores percentuais de glosa serão calculados sobre o valor da Ordem de Serviço a ser pago relativos ao Item 2 do quadro do caput da Cláusula Quinta deste contrato – Serviços de Manutenção Evolutiva.  |
| <b>Sanções</b>     | Ultrapassado o limite máximo de glosa de 30% (trinta por cento) da base de cálculo do indicador definida neste IMR, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação das multas estabelecidas na Cláusula Décima deste contrato.   |
| <b>Observações</b> | Caso o SENADO classifique a Ordem de Serviço como crítica, o prazo estimado deste indicador para Ordem de Serviço Evolutiva poderá ter um fator redutor de até 20% (vinte por cento) aplicado, tanto para a especificação, quanto para a implementação. Isso implicará em um incremento de até 50% (cinquenta por cento) na quantidade de pontos de função associada. |

**13.** Serão considerados para efeito dos níveis de serviço exigidos:

- a) Prazo de Solução Definitiva: tempo decorrido entre a solicitação efetuada pelo SENADO à CONTRATADA e a efetiva recolocação do SIGAD-SF em operação e seu pleno estado de funcionamento. A contagem dos prazos é suspensa quando há alguma dependência de ação/esclarecimento a ser prestada pelo SENADO. A CONTRATADA deverá controlar, pelo SAC, os status sob sua responsabilidade e aqueles que competem ao SENADO.
- b) Prazo para a Contagem Estimada de Pontos de Função: tempo decorrido entre a apresentação da demanda pelo SENADO e a efetiva entrega da contagem estimada de Pontos de Função pela CONTRATADA para validação pelo SENADO.
- c) Prazo para Entrega da Especificação: tempo decorrido entre a abertura da Ordem de Serviço pelo SENADO e a conclusão da especificação pela CONTRATADA para validação pelo SENADO.
- d) Prazo para Entrega da Evolução: tempo decorrido entre a aprovação da especificação pelo SENADO e a efetiva e correta liberação pela CONTRATADA da evolução para homologação pelo SENADO.
- e) Prazo para Entrega da Documentação da Evolução: tempo decorrido entre a aprovação pelo SENADO da Contagem Detalhada e a entrega completa pela CONTRATADA da documentação incremental referente à evolução implantada no respectivo chamado evolutivo.

**14.** A contagem do prazo de solução definitiva de cada solicitação de suporte será a partir da notificação à CONTRATADA até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pelo SENADO.

 O documento foi assinado por:

|                                    |                            |  |
|------------------------------------|----------------------------|--|
| <b>ALEXANDRE MATTOS DE FREITAS</b> | <b>17/06/2025 17:57:52</b> |  |
| <b>RODRIGO GALHA</b>               | <b>17/06/2025 18:15:42</b> |  |
| <b>ILANA TROMBKA</b>               | <b>18/06/2025 10:17:12</b> |  |

A assinatura digital deste documento é Válida e Confiável.

Para obter mais informações sobre o certificado usado para assinar digitalmente o documento clique em Detalhes.