



SENADO FEDERAL

CONTRATO Nº 2026/0094

Que entre si celebram, de um lado, a **UNIÃO** por intermédio do **SENADO FEDERAL** e, do outro, a empresa **INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS, SISTEMAS E INFORMÁTICA LTDA**, objetivando a **prestação de serviços de suporte técnico Qlik Support, incluindo *updates* e *upgrades* para o ambiente QlikView já existente no Senado Federal durante o período de 24 (vinte e quatro) meses.**

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 **INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS, SISTEMAS E INFORMÁTICA LTDA**, com sede na Avenida Queiroz Filho, nº 1700, Sala 907, Edifício Sky Tower, Vila Hamburguesa, São Paulo/SP, CEP: 05.319-000, e-mail: amanda.fernandes@nowvertical-pt.com, telefone nº (61) 98267-2074, CNPJ-MF nº 06.984.836/0001-54, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. ROBERTO DOS SANTOS GUERRA, CI. 5.899.842-1, expedida pela SSP/SP, CPF nº.642.795.968-91, e pelo Sr. DANIEL PIRES CABRAL DE VASCONCELLOS, CI. 33338801, expedida pela SSP/SP, CPF nº 290.696.278-33, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO nº 90035/2026**, homologado pela Senhora Diretora-Geral, documento digital nº 00100.085787/2026-91 do Processo nº 00200.023212/2025-75, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, documento digital nº 00100.083625/2026-18 a este instrumento, 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, Anexo V do Regulamento Administrativo do Senado Federal, e dos Atos da Diretoria-Geral nº 14, de 2022, e nº 15, de 2022, e das cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a prestação de **serviços de suporte técnico Qlik Support, incluindo *updates* e *upgrades* para o ambiente QlikView já existente no Senado Federal, durante o período de 24 (vinte e quatro) meses consecutivos**, de acordo com os termos e especificações constantes deste contrato e do edital.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

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



**SENADO FEDERAL**

- 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;
- VI -** manter acesso via Internet ao sistema ou base de dados com histórico de problemas, dicas de soluções, dicas de administração, manuais dos produtos e *downloads* de novas versões (*upgrade*) e atualizações (*update*).
- VII -** comunicar formalmente ao SENADO o telefone de acesso, e-mail e endereço do portal de Internet por intermédio dos quais o SENADO terá acesso ao serviço de suporte remoto bem como senhas de acesso, ou quaisquer outros códigos e/ou certificados digitais necessários ao acesso dos meios relacionados.
- VIII -** manter os canais de acesso para abertura e acompanhamento de chamado disponíveis e acessíveis, no mínimo, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 7h (sete horas) às 19h (dezenove horas).
- IX -** manter os chamados e suas ocorrências em registro próprio.
- X -** manter sigilo das atividades, funcionalidades, dados, projetos e senhas que porventura tenham acesso durante suas atividades no SENADO presencialmente ou remotamente.
- XI -** prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do SENADO referente a qualquer problema detectado ou ao andamento dos chamados técnicos de suporte.
- XII -** utilizar as melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas neste contrato, no edital e seus anexos, bem como na proposta da CONTRATADA .
- XIII -** 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 aplicação das penalidades previstas, caso as condições firmadas não sejam cumpridas.





SENADO FEDERAL

XIV - comunicar formal e imediatamente à Fiscalização e Gestão do Contrato todas as ocorrências anormais ou de comprometimento da execução do serviço contratado.

XV - cadastrar, junto à Gestão do Contrato, os servidores que porventura atuem nas dependências do SENADO ou que, em decorrência das atividades de suporte necessitem de *login* de rede no SENADO, seguindo as determinações da Gestão do Contrato e da Polícia do Senado com relação aos documentos e ações de identificação de acesso e confecção de crachá ou login de rede, conforme a necessidade.

XVI - comunicar à Fiscalização e Gestão do Contrato o desligamento ou afastamento de qualquer de seus colaboradores cadastrados e devolver o crachá do SENADO, se emitido. No caso de extravio do crachá o preposto deve formalizar Boletim de Ocorrência junto à Polícia do Senado Federal.

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

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

PARÁGRAFO QUINTO – 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 SEXTO – 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 SÉTIMO – O prazo de instrução referido no Parágrafo Sexto 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.

PARÁGRAFO OITAVO – O SENADO, como executor das atividades de suporte em conjunto com a CONTRATADA e responsável pela sua infraestrutura de *hardware* e *software* deverá:

I - aplicar as soluções dos problemas apontados via chamado técnico ou identificadas no histórico de chamado bem como aplicar as atualizações de versão (*upgrades*) e correções (*updates*);



**SENADO FEDERAL**

II - registrar os chamados técnicos de forma a melhor subsidiar os técnicos da CONTRATADA;

III - em caso de falha ou chamado técnico, executar os procedimentos e testes conforme solicitado pelos técnicos da CONTRATADA a fim de subsidiar a análise do problema e consequentemente a sua solução, bem como passar informações dos LOGS dos produtos, quando necessário;

IV - exercer a gestão do ambiente operacional dentro das melhores práticas e uso corrente de gestão de infraestrutura de TI;

V - comunicar ao preposto qualquer ocorrência técnica que possa afetar o funcionamento da solução, tais como: mudanças de ambiente operacional ou recursos computacionais exigidos pela plataforma de software objeto dos serviços contratados;

VI - criar os chamados de suporte de forma clara fornecendo todas as informações que subsidiem a CONTRATADA a entender o problema ou necessidade objeto do chamado técnico;

VII - executar testes e medições relacionadas com os Chamados de Suporte em andamento, bem como aplicar as correções necessárias, ressaltando aspectos de segurança e políticas internas. Nesse caso a CONTRATADA será informada, caso haja alguma limitação;

VIII - registrar os horários, motivo e o consumo geral de horas e avaliar as atividades;

IX - fornecer posto de trabalho para o consultor da CONTRATADA caso esse venha a necessitar;

X - criar usuário na rede interna do SENADO e fornecer acesso ao ambiente de desenvolvimento do SENADO, em especial QlikView e aos ambientes dos sistemas em que o consultor irá atuar;

a) A concessão de acesso aos sistemas atenderá sempre aspectos de segurança e políticas internas.

b) O acesso aos ambientes de desenvolvimento serão, sempre que possível, feitos em banco de dados com descaracterização/embaralhamento de dados, conforme política interna.

XI - fornecer demais informações e recursos necessários ao bom desenvolvimento das atividades de suporte técnico.

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





SENADO FEDERAL

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.

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 executará os serviços de suporte técnico, compreendendo fornecer o acesso da equipe técnica do SENADO ao suporte remoto acionado via Internet ou telefone para abertura e acompanhamento de chamados técnicos, cumprindo os níveis de serviço definidos, bem como o acesso para *download* dos pacotes de novas versões (*upgrade*) e correções (*update*) dos *softwares* constantes desse instrumento, até 5 (cinco) dias úteis, a contar da assinatura do contrato.

I - Os acessos deverão ser encaminhados aos Fiscais do Contrato, Lígia Maria Caroba Caixeta, ligia@senado.leg.br, telefone: (061) 3303-3994 ou Ricardo Cavalcanti de Oliveira Amorim ricardo.amorim@senado.leg.br; telefone (61) 3303-2675. Endereço: Senado Federal - PRODASEN/COSTIC Av. N2, Senado Federal, Bloco 1 Ala B Asa Norte, Brasília, DF - CEP 70.160-900.

II - O prazo definido no *caput*, de até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, não altera valores ou parcelas mensais de pagamento de suporte, que são valores fixos divididos em 24 (vinte e quatro) parcelas.



**SENADO FEDERAL**

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os chamados técnicos de suporte serão abertos pelos analistas do SENADO.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A aplicação das soluções e configurações para correção de problemas objeto dos chamados técnicos de suporte, bem como a aplicação dos pacotes de novas versões (*upgrades*) e correções (*updates*) dos softwares constantes desse instrumento, disponibilizados pelo fabricante, são de responsabilidade dos analistas do SENADO conforme instruções e acompanhamento da CONTRATADA.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Havendo possibilidade e conveniência de aplicação de pacotes e de soluções de problemas por equipe da CONTRATADA, a atividade será acompanhada por analistas do SENADO.

I - Nesses casos serão sempre observadas as demais obrigações constantes deste contrato e em especial o Parágrafo Oitavo desta Cláusula.

PARÁGRAFO QUARTO - Durante a vigência do contrato e seus aditivos, todas as versões subsequentes dos produtos suportados por essa contratação deverão ser disponibilizadas ao SENADO independentemente de mudanças de nomenclatura, empacotamento ou adição de novas funcionalidades.

I – O fornecimento de atualizações de versão e releases durante a vigência do contrato será feito sem qualquer custo adicional.

PARÁGRAFO QUINTO - O processo de atendimento é iniciado pelos técnicos do SENADO, a partir da criação de um chamado técnico para o atendimento remoto de problemas encontrados ou nas dúvidas de administração dos produtos instalados.

I - Os chamados são feitos sempre pela equipe técnica do SENADO devidamente registrada junto à CONTRATADA.

PARÁGRAFO SEXTO - O registro e acompanhamento de solicitações deve ser feito por meio de acesso a portal de Internet com senha, e-mail ou por telefone, disponibilizados pela CONTRATADA.

I - Os chamados técnicos devem ser enquadrados e tratados de acordo com os instrumentos de medição de resultados, conforme definido na Cláusula Quinta (IMR).

PARÁGRAFO SÉTIMO - A disponibilização de novas versões (*upgrades*) e correções (*updates*) dos softwares deverá ser feita no portal de Internet da CONTRATADA ou do representante do fabricante do produto, QlikTech Brasil Comercialização de Software LTDA ou da própria QlikTech International, fabricante dos *softwares*.

PARÁGRAFO OITAVO - Os serviços não se caracterizam como presenciais, podendo os chamados serem atendidos por qualquer técnico em qualquer dos pontos de atendimento da CONTRATADA ou do FABRICANTE, no Brasil ou no exterior.





SENADO FEDERAL

I - Em função de sua natureza técnica e da forma como o mercado de software opera, os atendimentos devem ser preferencialmente em português e, caso não seja possível, em inglês.

II - Não se exclui a possibilidade de atendimento presencial, para solução direta ou acompanhamento. Entretanto, não haverá qualquer ônus adicional de qualquer natureza para o SENADO para os casos de atendimento presencial.

III - No caso de atendimento presencial, esse será realizado nas dependências da Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen, na Avenida N2, Anexo C do Senado Federal, Brasília - DF.

PARÁGRAFO NONO - Os chamados de suporte técnico deverão atender aos prazos e condições estabelecidos na Cláusula Quinta (IMR), para a solução de problemas reportados pelo SENADO.

I - Os chamados serão categorizados por gravidade e terão um prazo máximo aceitável de encaminhamento da solução ao SENADO. Cada nível possui um percentual de glosa no valor da parcela mensal, por ocorrência, caso o prazo para encaminhamento da solução não seja atendido, conforme a “Tabela 1 – Gravidade, impacto, prazo máximo para solução e percentual de glosa”, Parágrafo Segundo da Cláusula Quinta (IMR).

PARÁGRAFO DÉCIMO - O pagamento será mensal, na proporção de 1/24 (um vinte quatro avos) do valor total dos serviços de suporte.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – Mensalmente efetivada a prestação do serviço, o objeto será recebido:

I – Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico.

II – Definitivamente, pelo gestor ou comissão designada pela autoridade competente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data do recebimento provisório, mediante termo circunstanciado de atesto mensal que comprove o atendimento das exigências contratuais.

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

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – A comunicação entre o SENADO e a CONTRATADA se dará pelos seguintes endereços eletrônicos:

I - Gestores: NGCTI - Núcleo de Gestão de Contratos de TI ngcti@senado.leg.br;

II - Fiscal: Ligia Maria Caroba Caixeta, ligia@senado.leg.br;

III - Fiscal: Ricardo Cavalcanti de Oliveira Amorim, ricardo.amorim@senado.leg.br.





SENADO FEDERAL

CLÁUSULA QUINTA – DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

A CONTRATADA deverá prestar os serviços definidos neste contrato, no edital e seus anexos, de acordo com os prazos, condições e níveis de serviço abaixo especificados, para a solução de problemas reportados pelo SENADO, estando sujeita às glosas previstas em caso de descumprimento do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os níveis de serviço apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Os problemas serão categorizados por gravidade e terão um prazo máximo para **entrega de solução definitiva** ou, quando tecnicamente aplicável, **solução de contorno eficaz**, validada pelo PRODASEN, que elimine totalmente o impacto até a solução final. O descumprimento do prazo previsto resultará na aplicação do percentual de glosa correspondente, por ocorrência, conforme tabela abaixo, observado o limite mensal previsto nesta Cláusula:

Tabela 1 – Gravidade, impacto, prazo máximo para solução e percentual de glosa			
Gravidade	Impacto na condição operacional	Prazo máximo para solução (definitiva ou solução de contorno eficaz)	% de Glosa aplicado sobre o valor mensal do item afetado (por ocorrência)
5	Ambiente indisponível ou impossibilitado de uso.	Até 24 horas corridas após abertura chamado.	8% (oito por cento)
4	Ambiente severamente degradado, com prejuízo relevante ao funcionamento.	Até 48 horas corridas após abertura chamado.	6% (seis por cento)
3	Ambiente operacional, porém, instável ou parcialmente degradado.	Até 72 horas corridas após abertura chamado.	4% (quatro por cento)
2	Dúvida operacional, erros não impeditivos ou necessidade de orientação técnica.	Até 120 horas úteis após abertura do chamado.	2% (dois por cento)
1	Indisponibilidade de acesso aos recursos web (downloads, portais de solução, comunidade etc.).	Até 10 dias corridos após abertura chamado.	1% (um por cento)





SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO TERCEIRO - Critérios objetivos de medição:

I - O prazo será contado a partir da **abertura formal do chamado** na plataforma da CONTRATADA ou do fabricante, prevalecendo o evento ocorrido primeiro.

II - Considera-se **solução**, para fins de atendimento ao prazo:

- a. A correção definitiva do problema; ou
- b. A solução de contorno eficaz, desde que formalmente aceita pelo PRODASEN, que elimine integralmente o impacto até a correção final.

III - A CONTRATADA deverá registrar tecnicamente a solução, incluindo evidências (*prints, logs, scripts* aplicados, protocolos oficiais), de forma a permitir auditoria e rastreabilidade.

IV - Não se considera solução:

- a. Solução parcial que não elimina o impacto;
- b. Solução de contorno ineficaz;
- c. Ausência de solução de contorno eficaz quando a solução definitiva depender do fabricante.

PARÁGRAFO QUARTO - Caracterização descumprimento automático, gerando aplicação da glosa correspondente:

I - Ausência de resposta inicial da CONTRATADA em até 4 horas corridas para chamados de gravidade 5 e 4, 48 horas corridas para as demais gravidades.

PARÁGRAFO QUINTO - O prazo poderá ser suspenso somente quando:

I - Houver protocolo formal no fabricante demonstrando que a pendência depende exclusivamente deste; e

II - Houver solução de contorno eficaz disponibilizada pela CONTRATADA e aceita pelo PRODASEN.

PARÁGRAFO SEXTO - Sem solução de contorno eficaz, **não haverá suspensão do prazo**, ainda que o fabricante esteja envolvido.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Cálculo da glosa:

I - Cada ocorrência será glosada individualmente, aplicando-se o percentual previsto na Tabela 1 sobre o valor mensal do item correspondente, conforme registrado no Anexo 2 do Edital.

II - As glosas serão acumuladas por item, até o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor mensal daquele item no mês de apuração.





SENADO FEDERAL

III - Ultrapassado o limite de 30% para um item, aplicar-se-ão, cumulativamente, as penalidades previstas no TR, sem prejuízo do pagamento integral dos demais itens que tenham atendido aos níveis de serviço.

PARÁGRAFO OITAVO - O fiscal do contrato registrará, em planilha eletrônica (ou sistema equivalente), para cada chamado:

- a. Descrição do problema;
- b. Gravidade atribuída;
- c. Data e hora de abertura;
- d. Data e hora da solução;
- e. Tipo de solução (definitiva ou de contorno);
- f. Impacto residual, se houver;
- g. Documentação comprobatória;
- h. Cálculo da glosa aplicável.

I - Esses registros integrarão o Termo de Aceite Mensal.

II - O registro do chamado deverá indicar expressamente a qual item ele se refere, de forma a permitir a correta vinculação da glosa.

PARÁGRAFO NONO - Não havendo ocorrências para determinado item no período, seu pagamento será integral, independente de glosas aplicadas aos demais itens.

PARÁGRAFO DÉCIMO - Os indicadores a seguir definem os parâmetros a serem observados no cumprimento do IMR:

Indicador para Acompanhamento dos Serviços de Suporte Técnico	
Prazo aceitável para encaminhar possível solução do problema para o PRODASEN.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere aos chamados de suporte técnico do órgão
Meta a cumprir	Tempo de atendimento
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Mediante controle por planilha eletrônica pelo fiscal do contrato. Para cada chamado de suporte será registrado: descrição; responsável; motivo; data e hora da abertura do chamado/os ao fabricante; data e hora do encaminhamento da possível solução ou análise; gravidade do chamado de suporte; mês de apuração, informação de glosa conforme tabela e observações pertinentes.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Para cada mês de apuração, a glosa será calculada de forma individualizada por item na Tabela constante do Anexo 2 do Edital, considerando exclusivamente os chamados de suporte relacionados àquele item. Para cada ocorrência, será aplicado o percentual de glosa previsto na “Tabela 1 – Gravidade, impacto, prazo máximo





SENADO FEDERAL

Indicador para Acompanhamento dos Serviços de Suporte Técnico	
Prazo aceitável para encaminhar possível solução do problema para o PRODASEN.	
Item	Descrição
	para solução e percentual da glosa”, incidente sobre o valor mensal do item correspondente. A glosa mensal de cada item será obtida pela soma das glosas de todas as ocorrências relacionadas ao respectivo item, observando-se o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor mensal daquele item no mês de referência. Itens não impactados por chamados ou que tenham atendido integralmente aos prazos e níveis de serviço previstos no IMR serão pagos integralmente. Ultrapassado o limite máximo de 30% (trinta por cento) de glosa aplicável ao item, serão aplicadas, cumulativamente, as penalidades previstas no Termo de Referência, sem prejuízo do pagamento integral dos demais itens que não apresentaram descumprimentos.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	A glosa será aplicada exclusivamente sobre o valor mensal do item ao qual o chamado estiver relacionado, conforme o percentual previsto na Tabela 1, observado o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor mensal daquele item no mês de apuração.
Sanções	Ultrapassado o limite máximo de glosa de 30% da base de cálculo do indicador definido neste IMR, serão aplicadas as penalidades cabíveis.
Observações	Não havendo ocorrências no período, o órgão responsável pela fiscalização deve informar o fato no atesto e fica desobrigado de anexar planilha de controle de chamados caso não existam.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – No caso de descumprimento dos prazos previstos, os percentuais serão somados e acumulados para serem glosados na parcela mensal:

Glosa Mensal Total do Item = Σ (QTDE Ocorrências do item X % de glosa aplicável)

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – Caso haja descumprimento do IMR no mês, o fiscal deverá registrar em relatório específico contendo: descrição do problema, gravidade atribuída, data e hora de abertura, data e hora da solução, tipo de solução (definitiva ou de contorno), impacto residual (se houver), documentação comprobatória e cálculo da glosa aplicável.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – A soma total das glosas de cada item não poderá exceder 30% (trinta por cento) do valor mensal daquele item.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - O apontamento de ocorrências será feito pelo fiscal no Termo de Aceite Mensal, previsto no Parágrafo Quarto, da Cláusula Sexta.



**SENADO FEDERAL**

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - Quando não houver ocorrência de descumprimento do IMR, o fiscal comunicará apenas que não há ocorrências de descumprimento no período, sendo o pagamento da parcela feito de forma integral.

CLÁUSULA SEXTA - 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 00100.083625/2026-18, 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 Estimada	Especificação	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
1	Serviço	2	Suporte técnico, upgrades e updates por 24 meses para o produto <i>Enterprise Edition Enterprise Server</i> em cluster.	R\$ 65.450,00	R\$ 130.900,00
2	Serviço	1	Suporte técnico, upgrades e updates por 24 meses para <i>Information Access Server</i> .	R\$ 142.172,00	R\$ 142.172,00
3	Serviço	1	Suporte técnico, upgrades e updates por 24 meses para o produto <i>Publisher Enterprise Edition</i> .	R\$ 43.599,00	R\$ 43.599,00
4	Serviço	40	Suporte técnico, upgrades e updates por 24 meses para o produto Licenças individuais: <i>Named User CAL</i> em AMP – <i>Analytics Modernizations Program Qlik</i> .	R\$ 2.227,00	R\$ 89.080,00
5	Serviço	220	Suporte técnico, upgrades e updates por 24 meses para o produto Licenças individuais tipo <i>Named Read Only</i> em AMP – <i>Analytics Modernizations Program Qlik</i> .	R\$ 1.566,00	R\$ 344.520,00
6	Serviço	180	Suporte técnico, upgrades e updates por 24 meses para o produto Licenças individuais <i>Document Call</i> em AMP – <i>Analytics Modernizations Program Qlik</i> .	R\$ 559,00	R\$ 100.620,00
VALOR TOTAL				R\$ 850.891,00	

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O valor mensal estimado do presente instrumento é de **R\$ 35.453,79** (trinta e cinco mil, quatrocentos e cinquenta e três reais e setenta e nove centavos), o valor anual estimado é de **R\$ 425.445,50** (quatrocentos e vinte e cinco mil, quatrocentos e quarenta e cinco reais e cinquenta centavos) e o valor total estimado para 24 (vinte e quatro) meses é de **R\$ 850.891,00** (oitocentos e cinquenta mil, oitocentos e noventa e um reais), compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução deste contrato.



**SENADO FEDERAL**

PARÁGRAFO SEGUNDO – O pagamento será efetuado **mensalmente**, em **24 (vinte e quatro) parcelas iguais**, cada uma correspondente a **1/24 (um vinte e quatro avos) do valor total** contratado para cada item componente da tabela, conforme Anexo 2 do Edital.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A mensuração da execução contratual ocorrerá por item, mediante aplicação do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) – Cláusula Quinta -, nos termos do art. 19, §1º, V, do Anexo III do ADG nº 14/2022. A apuração das glosas será individualizada, vinculando cada ocorrência de descumprimento ao(s) item(ns) efetivamente impactado(s).

PARÁGRAFO QUARTO - Para cada item do contrato será emitido Termo de Aceite Mensal específico, contendo:

- a. Indicação dos chamados relacionados ao item;
- b. Gravidade atribuída a cada ocorrência;
- c. Datas de abertura e solução;
- d. Cálculo individualizado da glosa aplicável;
- e. Registro de inexistência de ocorrências, quando for o caso.

PARÁGRAFO QUINTO - Havendo descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no IMR, a glosa será aplicada exclusivamente sobre o valor mensal do item correspondente, limitada a 30% (trinta por cento) do valor mensal daquele item.

PARÁGRAFO SEXTO - A glosa não será aplicada sobre itens não afetados por chamados ou que tenham atendido integralmente os níveis de serviço no período.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Inexistindo ocorrências no mês, o fiscal atestará o cumprimento integral do período, procedendo-se ao pagamento sem glosas.

PARÁGRAFO OITAVO - O pagamento será realizado por depósito em conta bancária da Contratada, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data do recebimento da nota fiscal/fatura devidamente atestada.

PARÁGRAFO NONO - A CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal/fatura contendo a discriminação dos valores mensais por item, em conformidade com o Anexo 2 do Edital.

PARÁGRAFO DÉCIMO – 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 Primeira.

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





SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – 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 segundo desta cláusula poderá ser suspenso até que haja reparação do vício ou adimplemento da obrigação.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – 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: $EM = I \times N \times VP$, 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%.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

O preço poderá ser reajustado após 12 (doze) meses contados da data de celebração deste contrato, observada a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI), calculado pelo Ipea, e mede a evolução dos custos associados à Tecnologia da Informação (TI), na falta deste utilizar o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC).

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 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.



**SENADO FEDERAL****CLÁUSULA OITAVA - 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 nº 14.133/2021.

CLÁUSULA NONA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta de dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho 167457 e Natureza de Despesa 3.3.90.40, tendo sido empenhadas mediante a Nota de Empenho nº 2026NE003373, de 12 de maio de 2026.

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 - 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 PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

A CONTRATADA será responsabilizada pelas condutas em desacordo com o disposto neste contrato ou no edital de licitação, sujeitando-se às seguintes penalidades:

I – advertência;

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:



**SENADO FEDERAL**

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 - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

IV - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

VI - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação 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 o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

II - fraudar a licitação 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 licitação;

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:

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 sujeitará a CONTRATADA a multa de mora, que será aplicada nos seguintes percentuais, tendo como base de cálculo o valor da parcela adimplida com atraso:



**SENADO FEDERAL**

I - 2% (dois por cento) pelo 1º (primeiro) dia de atraso;

II - 0,10% (um décimo por cento) por dia de atraso, a partir do dia 2º (segundo) até o 15º (décimo quinto);

III - 0,25% (vinte e cinco centésimos percentuais) por dia de atraso, a partir do dia 16º (décimo sexto) até o 30º (trigésimo).

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 Terceiro da Cláusula Sexta 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 total do contrato, até o limite de 30 (trinta) dias, a critério do SENADO, observando-se os critérios constantes do Parágrafo Décimo Quinto 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 - Além das multas previstas nos itens anteriores, o contrato poderá ser rescindido unilateralmente, ficando ainda a CONTRATADA sujeita à multa





SENADO FEDERAL

correspondente a até 10% (dez por cento) do valor global do contrato, fixada, a critério do SENADO, em função da gravidade apurada.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO – Ultrapassado o limite máximo de ajuste no pagamento previsto no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), aplicar-se-á, cumulativamente, multa de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela inadimplida do contrato, observando-se os critérios constantes naquele instrumento.

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

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO – 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 Quinto.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO – 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 DÉCIMO NONO – 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.



**SENADO FEDERAL****CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - 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 TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

O presente contrato terá vigência por 24 (vinte e quatro) meses consecutivos, a contar da data de sua celebração, podendo ser prorrogado por iguais períodos, até o limite de 120 (cento e vinte) meses, a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o disposto nos artigos 106 e 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 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:





Processo nº 00200.023212/2025-75

SENADO FEDERAL

I - o enquadramento da ocorrência no inciso III do art. 155 da Lei nº 14.133/2021 com a aplicação de multa na forma do inciso I do Parágrafo Quarto da Cláusula Décima Primeira deste contrato.

II - conforme o interesse da Administração, a rescisão unilateral do contrato, de modo a, diante da impossibilidade prática de realização de novo procedimento licitatório, viabilizar a contratação do objeto remanescente do contrato nos termos do art. 90 da Lei nº 14.133/2021.

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - 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 2026.

ILANA TROMBKA
DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL

Documento assinado digitalmente



ROBERTO DOS SANTOS GUERRA

Data: 19/05/2026 11:27:28-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

ROBERTO DOS SANTOS GUERRA
INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS, SISTEMAS E INFORMÁTICA LTDA

Documento assinado digitalmente



DANIEL PIRES CABRAL DE VASCONCELLOS

Data: 20/05/2026 11:51:24-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIEL PIRES CABRAL DE VASCONCELLOS
INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS, SISTEMAS E INFORMÁTICA LTDA

Testemunhas:

Diretor da SADCON

Coordenador da COPLAC

U:\COPLAC\SECON\SECON2026\MINUTAS\CONTRATO\INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS - CT NOVO - 23212 2025 (A).docx



 O documento foi assinado por:

ALEXANDRE MATTOS DE FREITAS	25/09/2026 09:13:35	
FELIPE ORSETTI PRADO	25/09/2026 10:28:50	
Evandro Aparecido Baldutti	28/09/2026 16:53:57	

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.