



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020

E D I T A L

(Processo nº 00200.002544/2016-25)

A UNIÃO, por intermédio do SENADO FEDERAL, doravante denominado SENADO, e este Pregoeiro, designado pela Portaria da Diretoria-Geral nº 7.473, de 2019, tornam pública, para conhecimento das empresas interessadas, na forma da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto Federal nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, bem como da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Política de Contratações do Senado Federal estabelecida no Anexo V do Resolução nº 13, de 2018, e do Ato da Diretoria-Geral nº 9, de 2015, e, tendo em vista o que consta do Processo nº 00200.002544/2016-25, a abertura de licitação, na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, destinada à **contratação de empresa para atendimento das requisições de serviços técnicos especializados para atuar nos ativos de Tecnologia da Informação – TI do Senado Federal (USTTI-SF), durante 30 (trinta) meses consecutivos.**

Na data, horário e endereço eletrônico abaixo indicados far-se-á a abertura da Sessão Pública de Pregão Eletrônico, por meio de Sistema Eletrônico COMPRASNET.

DATA: 14/01/2020

HORÁRIO DE BRASÍLIA: 9h30

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasgovernamentais.gov.br

OBSERVAÇÃO: Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será remarcada automaticamente e terá início somente após comunicação via sistema aos participantes no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

CAPÍTULO I - DO OBJETO

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

1.1.1. Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no CATSER e as constantes deste edital prevalecerão as últimas.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO II - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CREDENCIAMENTO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Gestão do Ministério da Economia (SEGES), por meio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

2.1.1. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia (SEGES), onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento, bem como receber as instruções detalhadas de sua correta utilização.

2.1.2. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ela efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao SENADO responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2.2. Somente poderão apresentar proposta as empresas legalmente estabelecidas, especializadas no ramo, e que satisfaçam às condições deste edital e seus anexos.

2.3. Não poderão participar da presente licitação, direta ou indiretamente, empresas que, por qualquer motivo:

2.3.1. tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão da administração pública, direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou distrital;

2.3.2. tenham sido punidas com a suspensão do direito de licitar ou impedidas de contratar com a Administração, nos termos do art. 87 da Lei 8.666/1993;

2.3.3. estejam impedidas de licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002;

2.3.4. estejam elencadas no art. 9º da Lei nº 8.666/1993;

2.3.5. encontrem-se em processo de dissolução empresarial.

2.4. A fim de verificar as condições de participação previstas neste Capítulo, o Pregoeiro realizará consulta nas seguintes bases de dados:

2.4.1. SICAF e Relação de Servidores disponíveis no Portal da Transparência do Senado Federal, a fim de verificar a composição societária das empresas e certificar eventual participação indireta que ofenda ao art. 9º, III, da Lei nº 8.666/93;

2.4.2. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), no endereço eletrônico www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php;

2.4.3. Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), no endereço eletrônico www.portaldatransparencia.gov.br/ceis;

2.4.4. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica, mantido pelo Tribunal de Contas da União (TCU), no endereço: <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br>.



SENADO FEDERAL

2.5. Constatada a ocorrência objetiva de uma das hipóteses de impedimento de participação previstas neste Capítulo referidas anteriormente, o Pregoeiro relatará o fato em campo próprio do sistema e concederá à respectiva licitante a oportunidade de manifestação acerca da matéria e, eventualmente, a comprovação do afastamento dos efeitos da causa impeditiva de participação no certame.

2.6. É vedada a participação de consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição.

CAPÍTULO III - DA VISTORIA

3.1. É facultado à licitante interessada em participar deste Pregão, mediante prévio agendamento junto à Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação do Senado Federal - COINTI, realizar vistoria técnica, até as 18 (dezoito) horas do dia útil anterior à data marcada para a sessão pública, para conhecer as instalações e verificar os ambientes de serviços computacionais a que serão integrados.

3.1.1. A vistoria deverá ser agendada de segunda a sexta nos horários de 8hs às 18hs, pelo telefone (61) 3303-3666 ou e-mails: pabblo@senado.leg.br; pedro@senado.leg.br; catleite@senado.leg.br e molina@senado.leg.br.

3.1.2. Não será realizada vistoria sem prévio agendamento ou fora do prazo estabelecido.

3.1.3. A vistoria poderá ser realizada por responsável técnico ou representante da pessoa jurídica interessada em participar da licitação, que deverá comparecer municiado de identificação pessoal e do comprovante de vínculo com a empresa ou de procuração.

a) A comprovação do vínculo poderá ser feita através do contrato de trabalho, contrato provisório de trabalho, contrato de prestação de serviço ou contrato social da empresa (no caso de sócio ou gerente).

b) Deverá portar, adicionalmente, documento que confira poderes de representação legal da empresa para a vistoria.

c) Caso o vistoriador não atenda aos requisitos do item 3.1.3, não será executada a vistoria.

3.2. Realizada a vistoria, a licitante receberá o Termo de Vistoria, emitido pela Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação do Senado Federal - COINTI.

3.3. Caso a interessada opte por não realizar vistoria, firmará declaração na qual dispensa a necessidade de vistoria, assumindo todo e qualquer risco por sua decisão e se comprometendo a prestar fielmente o serviço nos termos de sua proposta e do presente edital.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO IV - DO CADASTRAMENTO DA PROPOSTA E ANEXAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. A licitante deverá encaminhar proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

4.2. A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico o **preço total global**, observados o quantitativo e a unidade de prestação de serviço do objeto a ser contratado, conforme o Termo de Referência (Anexo 1).

4.2.1. Os valores deverão ser expressos em algarismo arábico, na moeda Real, considerados apenas até os centavos, compreendendo todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento do objeto deste edital, em especial o frete, tributos e encargos sociais.

4.3. O campo ‘Descrição Detalhada do Objeto Ofertado’ será destinado às informações complementares da proposta, observando-se os seguintes prazos e condições.

4.3.1. Prazo de execução de acordo com o estabelecido no cronograma físico da Tabela 3 - Cronograma Físico Visão Geral da Cláusula Terceira do Anexo 6 (Minuta de Contrato).

4.4. A omissão dos prazos fixados no subitem anterior implica a aceitação dos prazos indicados neste edital.

4.5. No ato do cadastramento da proposta, a licitante deverá anexar em campo próprio do sistema a documentação comprobatória dos requisitos de habilitação estabelecidos no Capítulo XII deste edital.

4.5.1– A licitante poderá deixar de anexar em campo próprio do sistema apenas os documentos de habilitação que constem do SICAF.

4.5.2 - Os documentos que compõem a proposta e a habilitação da licitante mais bem classificada somente serão disponibilizados para avaliação do Pregoeiro e para acesso público após o encerramento da fase de lances

4.6. Serão desclassificadas as propostas que comprovadamente cotarem objeto diverso daquele requerido nesta licitação, que deixarem de cotar quaisquer dos itens, ou as que desatendam às exigências deste edital.

4.7. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do edital.

4.8. A licitante que se enquadre na definição de microempresa ou empresa de pequeno porte e queira se valer dos direitos de preferência previstos na Lei Complementar nº 123/2006 deverá declarar em campo próprio do sistema.



SENADO FEDERAL

4.9. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará a licitante às sanções previstas neste edital, sem prejuízo de outras previstas em lei.

4.10. Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

4.11. As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste edital.

4.11.1. Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.

4.12. A apresentação da proposta implica a aceitação plena e total das condições deste edital e seus anexos.

CAPÍTULO V - DA SESSÃO PÚBLICA

5.1. A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste edital, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

5.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico (“chat”).

5.2.1. Diante da indisponibilidade momentânea do campo próprio do sistema eletrônico, a licitante deverá formalizar o apontamento, de imediato e exclusivamente, pelo e-mail licita@senado.leg.br, sob pena de preclusão da oportunidade de alegação da matéria, devendo o Pregoeiro registrar o fato no “chat” e relatar o teor das comunicações.

5.3. Cabe à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios em razão de sua própria desconexão ou diante de inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema.

5.4. Se ocorrer a desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

5.5. No caso de a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa automaticamente e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

5.6. O Pregoeiro poderá suspender a sessão pública do certame, justificando, no “chat”, os motivos da suspensão e informando a data e o horário previstos para a reabertura da sessão.

CAPÍTULO VI - DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

6.1. Em sede de verificação de conformidade formal das ofertas cadastradas, o Pregoeiro somente poderá realizar a desclassificação das propostas antes da fase de lances quando:

6.1.1. as descrições do objeto estiverem em manifesta desconformidade com o edital;



SENADO FEDERAL

6.1.2. os valores ofertados configurarem preços simbólicos, irrisórios ou com presunções absolutas de inexequibilidade;

6.1.3. as informações registradas na descrição do objeto evidenciarem, de forma flagrante, a identificação da licitante.

6.2. Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase dos lances.

CAPÍTULO VII - DA FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1. Aberta a etapa competitiva, as licitantes classificadas poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do horário e do valor consignados no registro de cada lance.

7.2. A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado no sistema.

7.3. Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

7.4. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

7.4.1 – Na hipótese da ausência de registro de lance durante a etapa de disputa, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

7.5. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade do licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

7.6. Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir o lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

7.7. Para envio dos lances referentes ao presente pregão eletrônico será adotado o modo de disputa “aberto e fechado”, conforme procedimento estabelecido no art. 33 do Decreto Federal nº 10.024, de 20 de setembro de 2019.

CAPÍTULO VIII - DO BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

8.1. Havendo participação de microempresas e/ou empresas de pequeno porte na sessão de lances, serão observados, antes da declaração da licitante vencedora, os critérios de preferência estabelecidos nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

8.1.1. Encerrada a fase de ofertas de lances, caso a melhor proposta não tenha sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte e houver proposta apresentada por alguma(s) dessas pessoas jurídicas, com valor até 5% (cinco por cento) superior à menor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:

a) a microempresa ou empresa de pequeno porte será convocada a apresentar nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, no prazo de 5 (cinco)



SENADO FEDERAL

minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão do direito de preferência, situação em que, atendidas às exigências habilitatórias, será adjudicado a seu favor o objeto desta licitação;

b) não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada na forma da alínea anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem nessas categorias e cujas propostas estejam dentro do limite fixado no “caput” deste subitem, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

8.1.2. Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

8.2. A fim de verificar a pertinência de declaração de enquadramento da licitante mais bem classificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, o Pregoeiro realizará consulta ao Portal da Transparência do Governo Federal, no endereço eletrônico <http://www.portaldatransparencia.gov.br>, para verificar se o somatório de ordens bancárias recebidas pela licitante ME/EPP, relativas ao último exercício e ao exercício corrente, até o mês anterior ao da data da licitação, fixada no preâmbulo deste Edital, já seria suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido como condição para esse benefício, conforme art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006.

CAPÍTULO IX - DO JULGAMENTO

9.1. O critério de julgamento adotado será o de menor preço global.

CAPÍTULO X - DA NEGOCIAÇÃO

10.1. Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro poderá encaminhar contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.

10.1.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

CAPÍTULO XI - DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

11.1. O Pregoeiro solicitará à licitante vencedora o envio da proposta de preços formatada de acordo com o Anexo 13 do edital e devidamente adequada ao último lance, por meio de campo próprio do sistema.

11.1.1. A proposta deverá ser enviada acompanhada da **Declaração** de que concorda com as condições do edital para aceitação da garantia contratual, nos termos do Anexo 15 do edital.

11.1.2. Em caso de problemas técnicos ou operacionais que inviabilizem o envio da proposta pelo sistema, será admitido o envio do respectivo arquivo para o e-mail licita@senado.leg.br, devendo o Pregoeiro, nessa hipótese, informar no “chat” a data e



SENADO FEDERAL

o horário do recebimento e disponibilizar o conteúdo para os demais licitantes interessados.

11.1.3. O prazo para envio da proposta é de, no mínimo, 60 (sessenta) minutos a contar da convocação pelo sistema, podendo tal prazo ser alargado motivadamente pelo Pregoeiro a depender das circunstâncias ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da licitante.

11.1.4. Para a contagem do prazo de que trata o item anterior não será considerado o tempo de suspensão da sessão realizada pelo Pregoeiro.

11.1.5. Em caso de não envio da proposta no prazo indicado ou expirada eventual prorrogação concedida pelo Pregoeiro, a licitante será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

11.1.6. A proposta será desclassificada quando:

a) As especificações do objeto ofertado estiverem em manifesta desconformidade com as exigências estabelecidas no edital;

b) Contiver valores simbólicos, irrisórios ou com presunção absoluta de inexequibilidade, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie, de forma expressa e motivada, à parcela ou à totalidade de remuneração.

11.2. O Pregoeiro examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade com as especificações técnicas estabelecidas no edital e quanto aos preços unitários ofertados, **que não poderão ser superiores aos valores unitários estimados constantes no Anexo 5 (Planilha Orçamentária).**

11.2.1. O Pregoeiro poderá promover diligência destinada a embasar sua decisão no que tange ao julgamento da melhor proposta, admitindo a correção de falhas de natureza formal e a complementação de informações.

11.2.2. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital.

11.2.3. Se houver indícios de inexequibilidade relativa da proposta, o Pregoeiro deverá assegurar à licitante a oportunidade de demonstração e comprovação da viabilidade financeira e econômica da oferta.

a) Diante da ocorrência da hipótese prevista no item 11.2.3, para fins de demonstração da viabilidade financeira da oferta, a licitante deverá apresentar a composição dos custos baseada no formulário constante no Anexo 14 deste edital, sem prejuízo, caso se faça necessário, da explicitação ou de eventual detalhamento das informações constantes do formulário.

CAPÍTULO XII - DA HABILITAÇÃO

12.1. A habilitação das licitantes será verificada por meio do SICAF, do Nível I ao VI do Cadastro de Pessoa Jurídica e da documentação especificada neste edital.



SENADO FEDERAL

12.1.1. Diante da expiração de validade dos documentos registrados no SICAF referentes aos Níveis III, IV e VI, as licitantes deverão apresentar documentação complementar a fim de suprir tais exigências, observado em relação às empresas enquadradas como ME/EPP o disposto no art. 43, §1º, da Lei Complementar nº 123/2006.

12.2. Para fins de habilitação jurídica, o Pregoeiro verificará a compatibilidade entre o objeto do certame e as atividades previstas como “objeto social” no ato constitutivo das licitantes, conforme natureza da pessoa jurídica.

12.3. Caso não estejam digitalmente disponíveis no SICAF em observância ao disposto no item 4.5 deste edital, no ato do cadastramento da proposta, a licitante deverá apresentar a documentação comprobatória dos seguintes requisitos de habilitação:

12.3.1. CAPACIDADE TÉCNICA:

a) Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando que a licitante prestou serviços similares, em características e quantidades, ao do objeto da presente licitação, assim entendido a execução dos seguintes grupos de serviço (parcelas de maior relevância técnica):

Tabela 1 - Atestados de capacitação técnica

Item	Atestados	Quantitativo mínimo
1	Apoio na administração e suporte de ambiente de virtualização VMware vSphere versão 6.0 ou superior.	50 máquinas virtuais 2 hipervisores 6.0 ou superior
2	Apoio na administração e suporte de ambiente de virtualização VMware vCloud. licenciada em hosts.	Não há.
3	Apoio na administração e suporte de ambiente de correio eletrônico Microsoft Exchange 2013 ou superior com servidores em ambientes de alta disponibilidade.	Não há.
4	Apoio na administração e suporte de ambiente Microsoft Windows Server 2012 ou superior nas funções de controlador de domínio, file server, DNS, print server, cluster, DHCP.	2 controladores de domínios
5	Apoio na administração e suporte de subsistemas de armazenamento.	100TB líquidos ou utilizáveis cada um
6	Apoio na administração de soluções de banco de dados Oracle em ambiente de alta disponibilidade.	4 licenças processador - Enterprise Edition
7	Apoio na administração de rede de dados LAN que utilize protocolos OSPF e roteadores com protocolo BGP.	4000 pontos ativos
8	Apoio na utilização de ferramentas de administração centralizada de estações de trabalho Microsoft Windows (ex. Windows Server Update Services, System Center Configuration Manager)	2000 estações.
9	Apoio na administração de ambiente de infraestrutura de TI utilizando melhores práticas de ITIL V3 ou ISO/IEC 20000.	Contemplando minimamente: gerenciamento de catálogo de serviços, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de



SENADO FEDERAL

Item	Atestados	Quantitativo mínimo
		configuração e atendimento às requisições de serviços.
10	Apoio na administração e suporte de ambiente Linux	20 servidores
11	Apoio na administração e suporte de ambiente de servidores web, com por exemplo IIS (Internet Information Services) ou Tomcat.	Não há.
12	Apoio na administração e monitoramento de datacenter e salas técnicas ¹	1 data center com pelo menos 20 racks. ²
13	Apoio na administração de soluções de backup corporativo de arquivos, blocos de dados, máquinas virtuais, bancos de dados e correio eletrônico com uso de biblioteca de fitas ou VTL (Virtual Tape Library).	Backend de 250 TeraBytes.
14	Apoio na administração de ferramenta de monitoramento de sistemas e soluções de Tecnologia da Informação: ambiente Zabbix, Nagios ou similar.	500 hosts com 10.000 itens

a.1) Quanto às características dos serviços executados, não é necessário que a comprovação de todas as parcelas de maior relevância técnica apontadas na tabela acima seja formalizada, necessariamente, em único atestado, sendo admitido o somatório desde que observado, para cada atestado referente a um grupo de serviço (ilha de atendimento), o cumprimento dos requisitos mínimos de similaridade qualitativa e quantitativa, observando-se o disposto na alínea "a.2";

a.2) Para fins de comprovação, em cada grupo de serviço (ilha de atendimento), dos quantitativos mínimos exigidos na tabela acima, não será admitido o somatório de atestados de capacidade técnica.

a.3) Caso seja necessário e mediante solicitação formal do Pregoeiro, as licitantes deverão disponibilizar todas as informações e documentos que eventualmente se façam necessários à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, como cópia do contrato que deu suporte à contratação, relatórios técnicos e documentos complementares necessários à compreensão das características dos serviços executados.

a.3.1) Caso a documentação complementar não seja suficiente para o esclarecimento de dúvidas ou omissões sanáveis dos atestados de capacidade técnica, o Pregoeiro poderá solicitar ao Órgão Técnico a realização de diligências junto a pessoa jurídica indicada nos atestados

¹ Salas técnicas são ambientes físicos do complexo arquitetônico do Senado Federal destinados a hospedar equipamentos descentralizados de TI e de infraestrutura física, com por exemplo: closets de rede de dados.

² Será aceita a comprovação de experiência no quantitativo de 20 RACKS dentre salas técnicas e data-centers, desde que todos estejam conectados logicamente em rede local (LAN, do inglês *Local Area Network*) e por cabeamento físico de dados. Destaca-se, ademais, que a comprovação não será aceita caso englobe unicamente salas técnicas.



SENADO FEDERAL

ou, ainda, a inspeção no local da prestação dos serviços.

b) Atestado de Vistoria, ou, caso opte por não a realizar, Declaração de Dispensa de Vistoria, nos termos do item 3.1 deste edital.

12.3.2. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

a) Caso qualquer dos índices contábeis denominados “Liquidez Geral”, “Liquidez Corrente” e “Solvência Geral”, informados pelo SICAF, seja igual ou inferior a 1 (um), deverá a licitante comprovar, através de documento hábil, que seu patrimônio líquido não é inferior a 10% (dez por cento) do valor de sua proposta;

b) Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou de Insolvência Civil, expedida no domicílio da pessoa física.

12.3.3. OUTROS DOCUMENTOS:

a) A licitante deverá preencher em campo próprio do sistema, sob pena de inabilitação:

a.1) declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, ou menor de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

a.2) declaração de inexistência de fato impeditivo, nos termos do § 2º do art. 32 da Lei nº 8.666/1993;

a.3) Declaração de Proposta Independente (DPI).

12.4. Caso seja necessário, para fins de confirmação, esclarecimento ou saneamento da documentação de habilitação, o Pregoeiro, a título de diligência, poderá solicitar à licitante o envio, através do campo de “anexos” do sistema, de documentação complementar.

12.4.1. Em caso de problemas técnicos ou operacionais que inviabilizem o envio pelo sistema, será admitido o envio dos respectivos documentos para o e-mail licita@senado.leg.br, devendo o Pregoeiro, nessa hipótese, informar no “chat” a data e o horário do recebimento e disponibilizar o conteúdo para os demais licitantes interessados.

12.4.2. O prazo para envio dos documentos é de, no mínimo, 60 (sessenta) minutos a contar da convocação pelo sistema, podendo tal prazo ser alargado motivadamente pelo Pregoeiro a depender das circunstâncias ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da licitante.

12.4.3. Para a contagem do prazo de que trata o item anterior não será considerado o tempo de suspensão da sessão realizada pelo Pregoeiro.

12.4.4. Em caso de não envio dos documentos complementares no prazo indicado ou expirada eventual prorrogação concedida pelo Pregoeiro, a licitante será inabilitada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.



SENADO FEDERAL

12.4.5. Havendo dúvida razoável quanto à autenticidade ou em razão de outro motivo devidamente justificado, o Pregoeiro, a qualquer momento, poderá solicitar ao licitante o envio, em original ou por cópia autenticada, dos documentos remetidos nos termos do item anterior.

12.4.6. Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados à Secretaria da Comissão Permanente de Licitação do Senado Federal, situada na Via N2, Bloco 16, CEP 70.165-900, Brasília-DF, no prazo estipulado pelo Pregoeiro.

12.4.7. O licitante se responsabiliza pela veracidade e autenticidade dos documentos encaminhados na forma do item 12.4.

12.5. Sob pena de inabilitação, os documentos de habilitação deverão estar em nome da licitante, com indicação do número de inscrição do CNPJ.

12.6. Caso a licitante tenha mais de um domicílio, deverá apresentar documentos para habilitação relativamente a apenas um deles, com mesmo CNPJ.

12.6.1. Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e de regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que pela própria natureza são emitidos somente em nome da matriz.

12.7. Para fins de verificação das condições de habilitação, o Pregoeiro poderá, diretamente, realizar consulta em sítios oficiais de órgãos e entidades cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública, constituindo os documentos obtidos como meio legal de prova.

12.8. As microempresas ou empresas de pequeno porte, assim declaradas para efeito dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, deverão apresentar toda a documentação exigida para a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

12.8.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, na forma do art. 43, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006;

12.8.2. A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem acima implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 81 da Lei nº 8.666/1993, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

12.9. O documento que não tiver prazo de vigência estabelecido pelo órgão expedidor não será habilitante quando o intervalo entre a sua data de expedição ou revalidação e a data de abertura da presente licitação for superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos.

12.9.1. Excetua-se o documento que, por imposição legal, tenha prazo de vigência indeterminado.



SENADO FEDERAL

12.10. Na fase de habilitação, caso conste do SICAF a existência de “Ocorrências Impeditivas Indiretas” em relação à primeira classificada no certame, o Pregoeiro deverá promover diligências para o levantamento de conjunto de indícios no sentido de analisar a configuração da tentativa de fraude ou burla aos princípios estabelecidos no art. 3º da Lei nº 8.666/1993 ou da configuração das hipóteses previstas no art. 5º, IV, “e”, e no art. 14 da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

12.10.1. Constituem indícios para a configuração da tentativa de fraude ou burla a confusão societária e/ou o compartilhamento de estrutura humana e física entre as pessoas jurídicas envolvidas, em especial as seguintes características:

- a) identidade dos sócios;
- b) atuação no mesmo ramo de atividades;
- c) data de constituição da nova empresa posterior à data de aplicação da sanção de suspensão/impedimento ou declaração de inidoneidade;
- d) compartilhamento ou transferência da mesma estrutura física, técnica e/ou de recursos humanos.
- e) identidade (ou proximidade) de endereço dos estabelecimentos;
- f) identidade de telefones, e-mails e demais informações de contato.

12.10.2. Diante da constatação de possível tentativa de burla ou fraude à qualquer sanção de suspensão temporária, impedimento de licitar ou declaração de inidoneidade aplicada a uma outra empresa, o Pregoeiro registrará, no “chat”, os fatos e indícios levantados, suspenderá o certame e oportunizará à licitante o exercício do contraditório e da ampla defesa, em campo próprio do sistema, no prazo de 5 (cinco) dias, devendo a licitante apresentar todos os esclarecimentos e documentação tendentes a ilidir a suspeita da prática de comportamento ilícito.

12.10.3. Constatada a tentativa de fraudar ou burlar os efeitos da sanção aplicada a outra empresa, o Pregoeiro, ao estender à licitante os efeitos das sanções de suspensão temporária e/ou impedimento de licitar e/ou contratar com a Administração, bem assim de declaração de inidoneidade aplicadas à outra pessoa jurídica:

- a) inabilitará a licitante por inaptidão jurídica para assumir obrigações com a Administração;
- b) relatará o fato à autoridade superior para a instauração de procedimento administrativo específico objetivando a apuração exauriente acerca dos fatos e a eventual responsabilização da licitante pela prática de comportamento inidôneo.

CAPÍTULO XIII - DA DECLARAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA

13.1. Será analisada a proposta da primeira colocada e caso a proposta não seja aceitável ou se a licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este edital.



SENADO FEDERAL

13.2. Constatado que a licitante detentora da melhor proposta atende às exigências habilitatórias fixadas neste edital, a licitante será declarada vencedora.

CAPÍTULO XIV - DO RECURSO

14.1. Declarada a vencedora, o Pregoeiro abrirá prazo de 20 (vinte) minutos, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, exclusivamente em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

14.1.1. A ausência do registro de intenção de recurso, no prazo estabelecido no item anterior, implica a decadência do direito e autoriza o Pregoeiro a adjudicar o objeto à licitante vencedora.

14.1.2. Na motivação, a licitante deverá indicar qual ato decisório é objeto da intenção de recurso e o fundamento sucinto para o pleito de reforma ou revisão.

14.1.3. O Pregoeiro realizará o exame de admissibilidade da intenção recursal, limitando-se a, verificar a presença dos pressupostos recursais.

a) A decisão do Pregoeiro acerca da aceitação ou rejeição da intenção de recurso será devidamente motivada e registrada em campo próprio do sistema.

b) Não será admitida intenção de recurso quando:

b.1) constatada a ausência de pressuposto de admissibilidade recursal;

b.2) fundada em mera insatisfação da licitante;

b.3) ostentar caráter meramente protelatório.

14.1.4. A licitante que tiver sua intenção de recurso aceita poderá registrar as razões do recurso, exclusivamente em campo próprio do sistema, no prazo de 03 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo intimadas a apresentar as contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente.

a) Para o regular processamento do recurso, alerta-se que o Sistema COMPRASNET exige o preenchimento pela recorrente do campo referente às razões recursais no prazo indicado.

14.2. Para a formulação das razões e contrarrazões recursais, havendo solicitação nesse sentido, será assegurada aos licitantes interessados, além dos documentos constantes do sistema, vista imediata dos autos do procedimento administrativo licitatório.

14.2.1. Na análise do recurso, a Administração poderá promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo, constituindo meio legal de prova os documentos obtidos.

14.3. Admitida a intenção recursal, o Pregoeiro poderá reconsiderar ou não a sua decisão objeto do recurso.

14.3.1. Não havendo reconsideração da decisão, os autos serão encaminhados à autoridade superior para julgamento do recurso.



SENADO FEDERAL

14.4. Os recursos apresentados pelas licitantes serão dirigidos, por intermédio do Pregoeiro, ao Senhor Diretor-Executivo de Contratações, nos termos do art. 10 da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V da Resolução nº 13 de 2018 c/c o art. 4.º, incisos XVIII, XIX, XX e XXI, da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002.

14.5. O provimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

CAPÍTULO XV - DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

15.1. O objeto deste Pregão será adjudicado pelo Pregoeiro, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá ao Diretor-Executivo de Contratações do Senado Federal.

15.2. A homologação deste Pregão compete à Diretora-Geral do Senado Federal.

15.3. O objeto deste Pregão será adjudicado globalmente à vencedora do certame.

CAPÍTULO XVI - DA ASSINATURA DO CONTRATO

16.1. Depois de homologado o resultado deste Pregão, a licitante vencedora será convocada para assinar o contrato, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis de sua convocação, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

16.1.1. Será permitida a assinatura eletrônica do contrato, mediante uso da certificação digital ICP Brasil, caso o representante legal da licitante a possua, no mesmo prazo indicado no item 16.1.

16.1.2. O SENADO poderá enviar o contrato para assinatura da licitante, que deverá devolvê-lo assinado no prazo previsto no item 16.1.

16.1.3. Caso a licitante não compareça ou assine o contrato no prazo estabelecido, fica o Pregoeiro autorizado a convocar outra licitante para assumir o objeto da licitação e, após negociação e verificação da adequação da proposta e das condições de habilitação, assinar o respectivo contrato, obedecida a ordem de classificação.

16.2. Por ocasião da assinatura do contrato, verificar-se-á por meio do SICAF e de outros meios se a licitante vencedora mantém as condições de habilitação.

CAPÍTULO XVII - DAS PENALIDADES

17.1. A licitante que, convocada para assinar o contrato, no prazo estabelecido no item 16.1, ficará sujeita à multa de 20% (vinte por cento) sobre o seu valor global, caso se recuse ao cumprimento desse procedimento nesse prazo, sem prejuízo das outras sanções previstas em lei.

17.2. As licitantes subsequentes, na hipótese de aceitarem a convocação prevista no subitem 16.1.3, e, posteriormente, recusarem-se a assinar o contrato, ficarão também sujeitas às sanções referidas no item 17.1.



SENADO FEDERAL

17.3. Se a licitante e/ou contratada deixar de entregar documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar a licitação ou a execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF ou do sistema de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002 pelo prazo de até 5 (cinco) anos, bem como estará sujeita ao pagamento de multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do ajuste, se contratada, ou sobre o valor total de sua proposta, se licitante, sem prejuízo das demais cominações legais.

17.4. Sem prejuízo das sanções previstas neste edital e seus anexos, os atos lesivos à administração pública previstos no inciso IV, do artigo 5º, da Lei nº 12.846/2013, sujeitarão os infratores às penalidades previstas na referida lei.

17.5. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções administrativas assegurar-se-á o direito ao contraditório e à ampla defesa.

CAPÍTULO XVIII - DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

18.1. Até às 17h (horário de Brasília/DF) do terceiro dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão, mediante petição a ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico licita@senado.leg.br.

18.2. Compete ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, decidir sobre a impugnação.

18.2.1. A impugnação não incide efeito suspensivo automático, devendo a Administração respondê-la em até 1 (um) dia útil antes do prazo previsto para a abertura do certame.

18.3. Acolhida a impugnação contra este edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

18.4. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser enviados ao Pregoeiro em até 3 (três) dias úteis até às 17h (horário de Brasília/DF) do terceiro dia útil anterior data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico licita@senado.leg.br.

18.4.1. O Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, prestará os esclarecimentos solicitados até 1 (um) dia útil antes do prazo previsto para a abertura do certame.

18.5. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no sistema eletrônico para os interessados.

CAPÍTULO XIX - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. O encaminhamento de proposta por meio do sistema eletrônico implica aceitação plena e irrestrita das condições e termos que regem o presente Pregão Eletrônico por parte da licitante.



SENADO FEDERAL

19.2. Integram este edital os seguintes anexos:

- 19.2.1.** Anexo 1 – Termo de Referência;
- 19.2.2.** Anexo 2 – Índice de Tabelas;
- 19.2.3.** Anexo 3 – Índice de Fórmulas;
- 19.2.4.** Anexo 4 – Glossário;
- 19.2.5.** Anexo 5 – Planilha Orçamentária;
- 19.2.6.** Anexo 6 – Minuta de Contrato;
- 19.2.7.** Anexo 7 – Requisitos Técnicos;
- 19.2.8.** Anexo 8 – Definição dos Conhecimentos Requeridos dos Profissionais;
- 19.2.9.** Anexo 9 – Catálogo de Serviços Técnicos de TI Do Senado Federal;
- 19.2.10.** Anexo 10 – Modelos de Formulário de Requisições de Serviço e Relatórios Mensais de Serviços Prestados;
- 19.2.11.** Anexo 11 – Termo de Confidencialidade da Informação;
- 19.2.12.** Anexo 12 – Detalhamento dos Serviços Excepcionais;
- 19.2.13.** Anexo 13 – Modelo de Apresentação de Proposta;
- 19.2.14.** Anexo 14 – Formação de Custos;
- 19.2.15.** Anexo 15 – Modelo de declaração de concordância com as condições do Edital para aceitação da garantia contratual; e
- 19.2.16.** Anexo 16 - Declaração de Dispensa de Vistoria.

19.3. É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase do pregão, promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo desta licitação, constituindo meio legal de prova os documentos obtidos pelo Pregoeiro.

19.3.1. A inclusão posterior de documentos será admitida em caráter de complementação de informações acerca dos documentos enviados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame, no sentido de aferir o substancial atendimento aos requisitos de proposta e de habilitação.

19.4. No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

19.5. As decisões do Pregoeiro durante os procedimentos do pregão serão fundamentadas e registradas no sistema com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

19.6. As demais disposições obrigatórias definidas nos incisos do art. 40 da Lei nº 8.666/1993 estão previstas nos anexos deste edital.

19.7. Os casos omissos e as dúvidas suscitadas em qualquer fase do presente Pregão serão resolvidos pelo Pregoeiro.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO XX - DO FORO

20.1. Para dirimir qualquer controvérsia decorrente da realização do presente Pregão, que não possa ser resolvida administrativamente, fica eleito o foro da Justiça Federal, na cidade de Brasília, Seção Judiciária Federal do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro.

Brasília, 16 de dezembro de 2019.

FELIPE GUIMARÃES CÔRTEZ
Pregoeiro



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020

(Processo nº 00200.002544/2016-25)

ANEXO 1

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO	Contratação de empresa para atendimento das requisições de serviços técnicos especializados para atuar nos ativos de Tecnologia da Informação – TI do Senado Federal (USTTI-SF), durante 30 (trinta) meses consecutivos.						
ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	Conforme Anexos 6, 7, 8, 9 e 12.						
JUSTIFICATIVA	O presente projeto visa melhorar, numa relação equilibrada custo versus benefício, a qualidade dos serviços de TI prestados pelo Prodasen ao Senado Federal, por meio do aporte dos recursos humanos necessários para o seu bom funcionamento da área de infraestrutura em TI. Para tal, foi elaborada uma sistemática incluindo processos de trabalho e critérios de cálculo que permita a quantificação e a qualificação objetivas das UST, além de dispositivos que possibilitem a avaliação com vista à efetiva gestão da prestação dos serviços contemplados.						
ADJUDICAÇÃO	Menor preço global.						
PREÇO(S) ESTIMADO(S)	Item	Descrição Resumida	Quant.	Unid.	Catser	Preço Unitário Estimado (R\$)	Preço Total Estimado (R\$)
	1	Serviços técnicos especializados para atuar nos ativos de Tecnologia da Informação – TI do Senado Federal (USTTI-SF), durante 30 (trinta) meses consecutivos	89.616,00	UST	27014	95,22	8.533.235,52
VIGÊNCIA DO CONTRATO	De 30 (trinta) meses consecutivos, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses a critério das						



SENADO FEDERAL

	partes e mediante termo aditivo, observado o art. 57, II, da Lei nº 8.666/1993.
FORMA DE PAGAMENTO	Conforme Cláusula Décima Quinta do Anexo 6 (Minuta de Contrato).
CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	Programa de Trabalho: 084393 Natureza da Despesa: 339040
LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	No complexo arquitetônico do SENADO, em Brasília/DF, ou, remotamente - por discricionariedade do SENADO e segundo critérios definidos no Anexo 6 (Minuta de Contrato)
FISCALIZAÇÃO	Conforme Cláusula Vigésima do Anexo 6 (Minuta de Contrato).

Brasília, 16 de dezembro de 2019.

FELIPE GUIMARÃES CÔRTEZ
Pregoeiro



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020

(Processo nº 00200.002544/2016-25)

ANEXO 2

ÍNDICE DE TABELAS

<u>Tabela 1 - Atestados de capacitação técnica</u>	9
<u>Tabela 2 - Estimativa de custos</u>	30
<u>Tabela 3 - Cronograma Físico Visão Geral</u>	38
<u>Tabela 4 - Cronograma de Desembolso Financeiro</u>	40
<u>Tabela 5 - Classificação das requisições de serviço</u>	43
<u>Tabela 6 - Ilhas de atendimento</u>	50
<u>Tabela 7 - Períodos de execução</u>	50
<u>Tabela 8 - Previsão de durações de execução</u>	51
<u>Tabela 9 - Frequências de execução</u>	51
<u>Tabela 10 - Estimativa de UST de requisições sob demanda por ilha</u>	53
<u>Tabela 11 - Estimativa de UST de requisições contínuas por ilha</u>	55
<u>Tabela 12 - Estimativa de UST de serviços ordinários (sob demanda e contínuas)</u>	59
<u>Tabela 13 - Estimativa de UST para Serviços de Execução Única</u>	60
<u>Tabela 14 - Estimativa de UST de Requisições Excepcionais</u>	61
<u>Tabela 15 - Estimativa Total de UST</u>	63
<u>Tabela 16 - Previsão de durações de execução</u>	65
<u>Tabela 17 - Percentual de tolerância das metas de qualidade do atendimento e do serviço</u>	65
<u>Tabela 18 - Escopo IA-01</u>	86
<u>Tabela 19 - Escopo IA-02</u>	87
<u>Tabela 20 - Escopo IA-03</u>	88
<u>Tabela 21 - Escopo IA-04</u>	90
<u>Tabela 22 - Escopo IA-05</u>	91
<u>Tabela 23 - Escopo IA-06</u>	92
<u>Tabela 24 - Escopo IA-07</u>	94
<u>Tabela 25 - Escopo IA-08</u>	95
<u>Tabela 26 - Período de Atendimento e dimensionamento das equipes</u>	97
<u>Tabela 27 - Conhecimentos dos profissionais por grupo de serviços</u>	98
<u>Tabela 28 - Catálogo de serviços técnicos de TI do Senado Federal</u>	102
<u>Tabela 29 - Histórico de serviços excepcionais por área e ilha de atendimento</u>	127



SENADO FEDERAL

<u>Tabela 30 - Histórico dos serviços excepcionais de desligamento do Datacenter</u>	132
<u>Tabela 31 - Resumo e totalização do histórico dos serviços excepcionais por ilha de atendimento</u>	137
<u>Tabela 32 - Formação de custos</u>	142



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020

(Processo nº 00200.002544/2016-25)

ANEXO 3

ÍNDICE DE FÓRMULAS

<u>Equação 1 - Quantidade de UST de requisição de serviço</u>	50
<u>Equação 2 - Índice do perfil de execução de requisição de serviço</u>	50
<u>Equação 3 - Quantidade total de UST</u>	52
<u>Equação 4 - Meta da duração da execução das requisições de serviço sob demanda</u>	64
<u>Equação 5 - Meta de início do atendimento requisições sob demanda</u>	64
<u>Equação 6 - Cálculo do atraso no início de atendimento da requisição de serviço de natureza não contínua e tática de natureza contínua</u>	66
<u>Equação 7 - Cálculo do atraso na execução da requisição de serviço sob demanda</u>	66
<u>Equação 8 - Cálculo do atraso total das requisições de serviços sob demanda</u>	67
<u>Equação 9 - Índice de atrasos das requisições de serviços sob demanda</u>	67
<u>Equação 10 - Índice de inexecução das requisições de serviços de frequência contínua</u>	68
<u>Equação 11 - Valor mensal de serviços ordinários</u>	70
<u>Equação 12 - Fator de correção dos serviços</u>	71
<u>Equação 13</u>	71
<u>Equação 14</u>	71
<u>Equação 15 - Valor mensal dos serviços excepcionais</u>	72
<u>Equação 16 - Fator de correção dos serviços excepcionais</u>	72



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020

(Processo nº 00200.002544/2016-25)

ANEXO 4

GLOSSÁRIO

Análise de Impacto de Falha de Componentes (CFIA – Component Failure Impact Analysis)	É um processo de análise e decomposição da disponibilidade em termos de seus componentes. Cada componente de um serviço crítico é analisado, em termos de probabilidade de falha, impacto da falha e mecanismos de substituição, redundância ou caminhos alternativos
Análise de Impacto para o Negócio (BIA – Business Impact Analysis)	É a atividade que identifica as Funções Vitais do Negócio e suas dependências, que incluem: pessoas, fornecedores, outros processos, infraestrutura, etc.
API	Acrônimo de “Application Programming Interface” (Interface de Programação de Aplicações) é um conjunto de rotinas e padrões estabelecidos por um software para a utilização das suas funcionalidades por programas Softwares, sem que detalhes da implementação sejam fornecidos. Ver também Web Services.
Aplicação “Desktop”	Aplicação que é executada em um microcomputador. Este termo é usado em contraposição ao termo Aplicação WEB.
Aplicação WEB	Aplicação que é acessada através de uma rede como a Internet ou uma Intranet. Este termo é usado em contraposição ao termo Aplicação “Desktop”.
Arquivo	Conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza dos suportes. (Glossário do e-ARQ Brasil)
Ativo	Qualquer recurso ou habilidade. Ativos de um provedor de serviço inclui qualquer coisa que pode contribuir para a entrega de um serviço. Ativos podem ser qualquer um dos seguintes tipos: Gerência, Organização, Processo, Conhecimento, Pessoas, Informações, Aplicativos Infraestrutura e Capital Financeiro. Ativos que necessitam ser gerenciados são chamados Itens de Configuração – IC.



SENADO FEDERAL

Ativo de TI	São os ativos relativos aos recursos de Tecnologia da Informação – TI, com por exemplo: Equipamentos de TI, Programas de Computador, Aplicativos, Infraestrutura de TI. Ativos de TI que necessitam ser gerenciados são chamados Itens de Configuração – IC.
Backlog	O resumo do trabalho acumulado em um determinado período de tempo.
Baseline	Visão “congelada” de uma hierarquia de itens de configuração, permitindo a comparação com um estado posterior e identificando as diferenças.
BDGC	É um banco de dados que gerencia os itens de configuração – IC (CI – Configuration Item) e seus relacionamentos. O mesmo que CMDB (Configuration Management Data Base).
Catálogo de Serviços	Documento onde constam todos os serviços de TI em produção ou disponíveis para consumo. É uma lista de documentos que descrevem cada serviço prestado, em termos de suas entregas, opções, custos, compromissos e níveis de serviço.
Catálogo de Serviços de Negócio	Documento que Contêm detalhes de todos os serviços de negócio disponibilizados para o usuário, juntamente com os relacionamentos com as unidades e processos de negócio que neles se apoiam. Esta é a visão do usuário do Catálogo de Serviços.
Catálogo de Serviços Técnicos	Documento que contém detalhes dos serviços técnicos juntamente com relacionamentos com outros serviços técnicos, componentes e Itens de Configuração necessários para suportar os serviços de negócio. Não faz parte da visão do usuário.
Certificação Digital	Atividade de reconhecimento em meio eletrônico que se caracteriza pelo estabelecimento de uma relação única, exclusiva e intransferível entre uma chave de criptografia e uma pessoa física, jurídica, máquina ou aplicação. Esse reconhecimento é inserido em um certificado digital por uma autoridade certificadora. (Glossário do e- ARQ Brasil)
CMDB Configuration Management Database	É um banco de dados que gerencia os itens de configuração -IC (CI – Configuration Item) e seus relacionamentos. O mesmo que BDGC (Base de Dados de Gerenciamento de Configuração).
Componente	Um termo genérico que é usado para identificar uma parte de algo mais complexo. Por exemplo: um Sistema de computador pode ser um componente do Serviço de TI, um Aplicativo pode ser um componente de uma Unidade de Liberação. Componentes que necessitam ser gerenciados devem ser Itens de Configuração IC



SENADO FEDERAL

Confiabilidade	Característica de um componente, IC, de manter-se livre de falhas operacionais.
Contratada	Pessoa física ou jurídica signatária de contrato com a Administração Pública. (Lei 8.666/93)
Contratante	Órgão ou entidade signatária do instrumento contratual. (Lei 8.666/93)
Crise	É uma situação não esperada na qual se prevê a indisponibilidade de um ou mais serviços de TI além dos limites estabelecidos pelos Acordos de Níveis de Serviço – ANS ou SLA.
Descobrimiento automático	Também chamado de autodescobrimento, Network Discovery, Auto Discovery, consiste na capacidade de detecção automática de ativos conectados à rede local, e a coleta de informações sobre todos os ativos encontrados.
ERGON	Sistema de Gestão de Recursos Humanos e de Folha de Pagamento
Forma nativa	Itens ou requisitos atendidos de forma nativa todos aqueles atendidos diretamente pelo software e seus módulos, sem a necessidade de alteração do código fonte em sua estrutura, sendo aceito o atendimento por meio do uso conjunto de funcionalidades de personalização e integração já presentes no software.
Fornecedor	Pessoa física ou jurídica que presta algum serviço e/ou fornece algum produto.
Função Vital do Negócio (VBF – Vital Business Function)	Conjunto de serviços de TI considerados críticos para a organização.
Impacto	É a estimativa do efeito negativo potencial de um incidente no funcionamento de um serviço.
Incidente	É um evento não planejado, não esperado ou não explicado que traz consequências ao funcionamento normal de um serviço.
Item de Configuração – IC	É um componente da infraestrutura de TI, atômico ou composto, que desempenha um papel definido para o funcionamento de um serviço. Qualquer Componente ou Ativo que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TI. Informação sobre cada IC é registrada no Registro de Configuração dentro do Sistema de Gerenciamento da Configuração e é mantido durante todo o seu Ciclo de Vida pelo Gerenciamento da Configuração. IC estão sob controle do Gerenciamento de Mudanças. IC tipicamente incluem hardware,



SENADO FEDERAL

	software, instalações, pessoas e documentos formais tais como documentos de Processos e ANS
Manutenibilidade	Grau de facilidade em substituir ou alterar elementos constituintes de um componente de um serviço e devolvê-lo ao estado operacional.
Manutenção preventiva	Série de procedimentos destinados a prevenir a ocorrência de falhas no sistema conservando-o em perfeito estado de funcionamento, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas. Deve ser executada em intervalos regulares obedecendo a cronograma previamente aprovado.
Manutenção corretiva	Série de procedimentos destinados a restabelecer o perfeito funcionamento do sistema, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas.
MTBF (Mean Time Between Failures)	Tempo médio entre falhas de um componente.
MTTR (Mean Time To Repair)	Tempo médio para devolver um componente ao seu estado operacional em caso de falhas.
Operação Assistida	Um Serviço Especial de Garantia e Suporte de um Produto, no qual o Fornecedor disponibiliza uma equipe técnica dedicada ao Contratador, com o objetivo de oferecer um apoio especial durante uma fase de implantação do sistema. Este serviço é utilizado, em geral, durante a fase inicial de utilização do sistema com o objetivo de minimizar os riscos de implantação de uma nova tecnologia.
Operational Level Agreement (OLA)	É um acordo escrito entre duas áreas internas que devem colaborar para manter o funcionamento de um serviço.
Pacote de Serviço	Formado quando um ou mais serviços são acoplados e oferecidos em conjunto. Pode consistir da combinação de: • Core Service (Serviço Nuclear) -Fornece os requisitos principais de funcionalidades desejadas. Ex. Aplicação Financeira. • Enabling Service (Serviço Viabilizador) – Necessário para viabilizar o Core Service (podendo ou não ser percebido pelo cliente). Ex. Serviço de Autenticação. • Enhancing Service (Serviço Potencializador) – Torna o serviço principal melhor e mais atrativo. Ex. Serviço de Acesso Remoto.
POC	Em informática, POC é a abreviação do termo inglês “Proof of Concept” – Prova de Conceito. Neste documento, POC representa a execução de um conjunto pré-definido de



SENADO FEDERAL

Prioridade	verificações sobre uma solução oferecida com o objetivo de determinar a viabilidade de sua utilização no Senado Federal. É o resultado do cruzamento entre impacto e urgência, e que determina o caminho e os recursos a serem alocados no tratamento de um incidente.
Problema	É uma causa subjacente e desconhecida de um ou mais incidentes.
Processo	Ordenamento específico de atividades no tempo e no espaço, com um início e um final e com entradas e saídas claramente definidas.
Prodasen	Secretaria Especial de Informática do Senado Federal, historicamente conhecida como PRODASEN – Centro de Processamento de Dados do Senado Federal.
Portfolio de Serviços de TI	É o conjunto completo de serviços que são gerenciados por um provedor de serviços. É composto pelo Funil de Serviços (propostos ou em desenvolvimento), Catálogos de Serviços (disponíveis ou em produção) e Serviços Obsoletos (descontinuados).
Proponente	Pessoa física ou jurídica que apresenta proposta em processo licitatório.
Requisição de Serviços	Possíveis solicitações relacionadas a um determinado serviço. Definido como qualquer demanda solicitada pelo usuário do serviço, tipicamente para informação, aconselhamento, mudança padrão, ou acesso a um serviço. Requisições não devem ser confundidas com funcionalidades de um sistema. As funcionalidades podem ser consumidas diretamente pelo usuário por meio dos aplicativos, enquanto uma requisição necessita ser solicitada a um responsável dentro do Prodasen. • Ex. 1 – Serviço de Correio Eletrônico. ○ Requisições: ○ Nova Conta ○ Criar Grupo de Email ○ Aumentar Caixa Postal ○ Informações sobre tamanho máximo de anexo ou ○ Criação de lista de distribuição. • Ex. 2 – Serviço de Ambiente de Trabalho (Desktops). ○ Requisições: ○ Novo Desktop ○ Instalação de Software ○ Empréstimo



SENADO FEDERAL

	○ Dúvidas / Orientação
Requisição de Mudança - RDM	É uma solicitação de alteração na configuração ou no funcionamento de um ou mais itens de configuração.
Resiliência	Característica de um componente de resistir a falhas de seus elementos constituintes e permanecer no estado operacional.
Service Level Agreement (SLA)	É um acordo escrito com o cliente, que estabelece os níveis adequados de serviço e as responsabilidades entre as partes.
Serviço de TI	É um meio de entrega de valor a um cliente, pela facilitação dos resultados esperados, ao tempo em que se reduz custos e riscos específicos. É um conjunto de transformações, executadas com o objetivo de agregar valor a um produto ou serviço, em benefício de uma pessoa, grupo ou entidade.
Serviço de Negócio	São Serviços de TI percebidos pelos usuários e clientes de áreas de negócio, pois possuem uma função clara de apoio, viabilização ou processamento de um processo de negócio, seja de um departamento ou da organização como um todo. Ex. Faturamento, Contabilidade, Folha de Pagamento, Vendas e etc.
Serviço Técnico	Serviços de apoio aos Serviços de Negócio, ou seja, são funções de responsabilidade direta das equipes internas e somente são percebidos pelas equipes técnicas. O cliente e usuário podem saber de sua existência, mas não atribuem propriedade desassociada do Serviço de Negócio ofertado. Ex. Hosting, Monitoração, Backup, Armazenamento, Banco de Dados, Aplicação, Módulos de um Sistema e etc.
Solução de Tecnologia da Informação	Solução de tecnologia da informação é uma alternativa tecnológica composta por equipamentos e, caso necessário, programas de computadores com o objetivo de apoiar a prestação de um serviço técnico de tecnologia da informação.
Tabelas Corporativas	São objetos de banco de dados que contêm dados/informações compartilhados por vários sistemas de informações de uma instituição.
Termo de Referência	Conjunto de elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado para caracterizar a obra ou serviço, ou complexo de obras ou serviços objeto da licitação, elaborado com base nas indicações dos estudos técnicos preliminares, que assegurem a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental do empreendimento, e que possibilite a avaliação do custo da obra e a definição dos métodos e do prazo de execução. (Lei 8.666/93).
Urgência	É a medida relativa do requisito temporal de restabelecimento da operação normal de um serviço.



SENADO FEDERAL

USTTI-SF

Serviços técnicos especializados mensurados por Unidade de Serviços Técnicos para atuar por meio de requisição de serviços nos ativos de Tecnologia da Informação do Senado Federal.

Web Services

Solução utilizada em ambiente WEB para integração de sistemas e para a comunicação entre aplicações diferentes. Ver API.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020

(Processo nº 00200.002544/2016-25)

ANEXO 5

PLANILHA ORÇAMENTÁRIA

Tabela 2 - Estimativa de custos

1	Valores Base	Unidade	A – Preço Unitário	B – Meses de Contrato	F – Custo Mensal = A x C	G – Custo Contrato = A x E
1.1	VUST - Valor Unitário da Unidade de Serviço Técnico		R\$ 95,22	30		
1.2	Serviços	C – Quantidade Estimada Mensal UST	D – Quantidade Estimada anual UST = C x 12	E – Quantidade Estimada Contrato UST = C x B		
1.2.1	Serviços de planejamento da transição da execução das requisições de serviço da USTTI-SF (execução única)			108,00		10.283,76
1.2.2	Requisições de frequência contínua Ilha de atendimento IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	285,00	3.420,00	8.550,00	27.137,70	814.131,00
1.2.3	Requisições de frequência contínua Ilha de atendimento IA-02-Bancos de Dados	490,00	5.880,00	14.700,00	46.657,80	1.399.734,00



SENADO FEDERAL

1	Valores Base	Unidade	A – Preço Unitário	B – Meses de Contrato	F – Custo Mensal = A x C	G – Custo Contrato = A x E
1.1	VUST - Valor Unitário da Unidade de Serviço Técnico		R\$ 95,22	30		
1.2	Serviços	C – Quantidade Estimada Mensal UST	D – Quantidade Estimada anual UST = C x 12	E – Quantidade Estimada Contrato UST = C x B		
1.2.4	Requisições de frequência contínua Ilha de atendimento IA-03-Comunicação de Dados	301,00	3.612,00	9.030,00	28.661,22	859.836,60
1.2.5	Requisições de frequência contínua Ilha de atendimento IA-04-Estações de Trabalho e Proxies	301,00	3.612,00	9.030,00	28.661,22	859.836,60
1.2.6	Requisições de frequência contínua Ilha de atendimento IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento	238,00	2.856,00	7.140,00	22.662,36	679.870,80
1.2.7	Requisições de frequência contínua Ilha de atendimento IA-06-Hospedagem de Aplicações	311,00	3.732,00	9.330,00	29.613,42	888.402,60
1.2.8	Requisições de frequência contínua Ilha de atendimento IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	724,00	8.688,00	21.720,00	68.939,28	2.068.178,40
1.2.9	Requisições de frequência contínua Ilha de atendimento IA-08-Produção e Backup	269,00	3.228,00	8.070,00	25.614,18	768.425,40
1.2.10	Requisições sob demanda fora do expediente	61,00	732,00	1.830,00	5.808,42	174.252,60
1.2.11	Serviços de preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF (execução única)			108,00		10.283,76
1.3	USSTI-SF	2.980,00	35.028,00	89.616,00	283.755,60	8.533.235,52



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020

(Processo nº 00200.002544/2016-25)

ANEXO 6

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº

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

A UNIÃO, por intermédio do SENADO FEDERAL, doravante denominado SENADO ou CONTRATANTE, com sede na Praça dos Três Poderes, em Brasília-DF, CNPJ nº 00.530.279/0001-15, neste ato representado pela sua Diretora-Geral, _____, e _____, com sede na _____, fax nº (____) ____-____ e (____) ____-____, telefone nº (____) ____-____ e ____-____, CNPJ-MF nº _____ /____-____, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. _____, CI. _____, expedida pela ____/____, CPF nº. _____-____, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do PREGÃO ELETRÔNICO nº ____/20____, homologado pela Senhora Diretora-Geral, conforme documento digital nº _____ do Processo n.º _____, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, documento digital nº _____, a este instrumento, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V da Resolução nº 13 de 2018 e do Ato da Diretoria-Geral nº 9 de 2015, e das cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

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



SENADO FEDERAL

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

- I** - IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores;
- II** - IA-02-Bancos de Dados;
- III** - IA-03-Comunicação de Dados;
- IV** - IA-04-Estações de Trabalho e Proxies;
- V** - IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento;
- VI** - IA-06-Hospedagem de Aplicações;
- VII** - IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas;
- VIII** - IA-08-Produção e Backup.

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

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

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

I – Do SENADO:

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



SENADO FEDERAL

- i)** Providenciar meios adequados para a eficiente prestação do objeto e cooperar para a manutenção de um registro de atividades no local;
- j)** Notificar a CONTRATADA sobre quaisquer problemas observados na execução dos serviços.

II - Da CONTRATADA:

- a)** Manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e de qualificação que ensejaram sua contratação;
- b)** Apresentar cópias autenticadas das alterações do ato constitutivo, sempre que houver;
- c)** Efetuar o pagamento de seguros, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução deste contrato;
- d)** Manter, durante a realização de serviços nas dependências do SENADO, os seus empregados e prepostos devidamente identificados e munidos dos equipamentos de proteção e segurança do trabalho, quando for o caso;
- e)** Manter preposto para este contrato que irá representá-la sempre que for necessário.

e.1) O Preposto deverá possuir a seguinte qualificação:

e.1.1) Escolaridade:

e.1.1.1) Nível Superior;

e.1.1.1.2) Comprovação: Certificado ou Diploma de nível superior na área de Tecnologia da Informação, Administração ou outro curso superior com especialização mínima de 360h (trezentas e sessenta horas) em Tecnologia da Informação. O certificado ou diploma deverá ser reconhecido pelo MEC.

e.1.2) Experiência profissional:

e.1.2.1) Maior ou igual a 6 (seis) meses em atividades de gestão de contratos ou de recursos humanos;

e.1.2.2) Comprovação: Cópia da carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviço.

- f)** Estar disponível para a abertura e finalização de requisições de serviços, conforme períodos, horários e condições definidas na Cláusula Décima Segunda, Anexo 7 e Anexo 8;
- g)** Identificar integrantes de sua equipe para operacionalizar a USTTI-SF com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência à sua atuação, com pelo menos as informações:

g.1) Nome, Cargo, Descrição do Serviço e Currículo com: Tipo (nos termos desta contratação); Profissão; Data de Nascimento; Tempo de Serviço na



SENADO FEDERAL

Empresa; Nacionalidade; Escolaridade; Escolaridade Especializada; Conhecimentos Básicos ou Intermediários; Experiência Profissional; Idiomas; Declaração de veracidade das informações fornecidas; Data e Assinatura, além de outras documentações de identificação que sejam solicitadas pelo SENADO;

h) Dar ciência a todos os integrantes de sua equipe para operacionalizar a USTTI-SF de todas as normas que versam acerca do uso dos recursos de TI e de segurança da informação vigentes no SENADO;

i) Manter atualizados os conhecimentos dos integrantes da equipe para operacionalizar a USTTI-SF de acordo com as tecnologias em produção do SENADO;

j) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Fiscalização e Gestão do Contrato referente a um problema detectado ou ao andamento de atividades previstas, a qualquer momento durante a vigência do contrato;

k) Fazer o dimensionamento e a gestão de seus profissionais de forma a garantir os níveis de serviço estabelecidos e os procedimentos repassados pelo SENADO;

l) Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos e condições não sejam cumpridas;

m) Substituir, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato, qualquer um dos seus empregados, cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, decorrente da execução do serviço;

n) Comunicar formal e imediatamente à Gestão do Contrato, todas as ocorrências anormais ou de comprometimento da execução do serviço contratado;

o) Manter atualizada a base de conhecimentos, em ferramenta designada pelo SENADO, com informações sobre erros conhecidos, procedimentos, scripts, fluxos de atendimento, soluções de contorno e outros itens assemelhados para auxílio no atendimento a outras requisições e prestação dos serviços;

p) Ceder ao SENADO o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo de qualquer produto e resultado produzidos em consequência deste contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições operacionais ou técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes de códigos, em qualquer mídia e documentações;

q) Entregar mensalmente, para fins de controle e pagamento, relatório de prestação dos serviços técnicos realizados no período;



SENADO FEDERAL

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

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

s.1) ITIL V3;

s.2) ISO/IEC 20000;

s.3) COBIT 5;

s.4) Normas ABNT aplicáveis a Tecnologia da Informação.

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

V - Preposto: profissional designado pela CONTRATADA para representá-la durante a execução dos serviços, recebendo demandas e administrando a equipe da CONTRATADA e zelando pelo eficaz atendimento aos requisitos contratuais. Deverá estar disponível de segunda a sexta-feira, presencialmente, no Senado Federal, por 8 (oito) horas diárias durante o período de 8h às 20h. O papel de preposto pode ser compartilhado somente com o papel de Gerente Técnico de uma das Ilhas de Atendimento.

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

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA TERCEIRA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

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

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

Tabela 3 - Cronograma Físico Visão Geral

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



SENADO FEDERAL

Fase/ Evento	Período	Descrição	Pré-Requisito	Produto	Responsável
FASE 3 – Aprovação do Planejamento do início da execução das requisições de serviço da USTTI-SF.	Concluída em até 5 dias úteis após o final da FASE 2.	Aprovação dos resultados da FASE 2.	Documentação do Processo de Execução da USTTI-SF.	Termo de aprovação do processo de Execução da USTTI-SF com a data de início da FASE 4.	SENADO
FASE 4 – Transição da execução das requisições de serviço da USTTI-SF.	Inicia-se em até 5 (cinco) dias úteis após a FASE 2, conforme definido no termo de aprovação da FASE 3, e termina em até 60 dias corridos.	Primeira fase de prestação de serviços técnicos de TI. Os níveis de serviços são ajustados para esta fase.	Termo de aprovação do processo de Execução da USTTI-SF.	Processos de trabalho integrado aos processos do SENADO. Requisições de serviços atendidas.	SENADO e CONTRATADA.
FASE 5 – Operação USTTI-SF	Inicia-se imediatamente após a FASE 4 e se encerra em 30 (trinta) meses após a assinatura do contrato podendo se estender por igual período.	Prestação de serviços técnicos de TI.	Processos de trabalho integrado aos processos do SENADO.	Requisições de serviços atendidas.	CONTRATADA
FASE 6 – Preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF.	Inicia-se pelo menos 15 dias úteis antes da conclusão da FASE 5 do último período de vigência contratual.	Preparar uma eventual migração de responsabilidade sob a prestação de serviço da USTTI-SF.	Requisições de serviços atendidas. Não previsão de continuação contratual.	Plano de migração dos processos de trabalho integrados aos processos do SENADO dentro do escopo do USTTI-SF operadas pela CONTRATADA.	SENADO e CONTRATADA.



SENADO FEDERAL

Fase/ Evento	Período	Descrição	Pré-Requisito	Produto	Responsável
FASE 7 – Aceite da preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF	Concluída em até 5 dias úteis após o final da FASE 6.	Avaliação e aceite dos serviços técnicos necessários à preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF pela CONTRATADA.	Plano de migração dos processos de trabalho integrados aos processos do SENADO dentro do escopo do USTTI-SF operadas pela CONTRATADA.	Termo de aceite da preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF	SENADO

Tabela 4 - Cronograma de Desembolso Financeiro

Desembolso	Valor	Evento
Desembolso 1	Serviços de planejamento do início da execução das requisições de serviço da USTTI-SF.	Conclusão da FASE 3 – Aprovação do Planejamento do início da execução das requisições de serviço da USTTI-SF e apresentação dos relatórios de serviços prestados.
Desembolso 2	Requisições dos serviços executadas – concluídas – no período de apuração.	Mensalmente após o início da FASE 4 – Transição da Execução das Requisições de Serviço da USTTI-SF, após a conclusão de cada período de apuração e apresentação dos relatórios mensais de serviços prestados.
Desembolso 3	Serviços de preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF.	Conclusão da FASE 7 – Aceite da preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF e apresentação dos relatórios de serviços prestados.



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

CLÁUSULA QUARTA - DOS SERVIÇOS CONTEMPLADOS NO USTTI-SF

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

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

I – Requisições de serviço quanto à frequência de execução:

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

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

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

II – Requisições de serviço quanto à sua natureza:

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

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



SENADO FEDERAL

Tabela 5 - Classificação das requisições de serviço

		Classificação quanto à frequência	
		Contínuas	Sob demanda
Classificação quanto à natureza	Ordinárias	- Frequência pré-definida - Dentro do horário de atendimento presencial - Remuneração ordinária com teto mensal ³	- Frequência estimada - Previsão por registros históricos - Dentro do horário de atendimento presencial - Inclui as requisições de serviço único - Remuneração ordinária com teto mensal ²
	Excepcionais	Não há.	<u>Programadas:</u> - Horário excepcional - Agendada com antecedência - Previsão por registros históricos - Remuneração específica <u>Imediatas:</u> - Horário excepcional - Disparada por incidente de indisponibilidade em algum serviço - Previsão por registros históricos - Nível Mínimo de Serviço específico - Remuneração específica

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

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

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

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

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

³ A remuneração ordinária com teto mensal estabelece um valor prévio por ilha de atendimento, baseado em registros históricos e atividades fixas, ao longo dos períodos de apuração onde incidirá Fatores de Correção em função de atingimento ou não das Metas de Atendimento estabelecidas



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA QUINTA - QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS E EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA

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

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

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

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

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

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

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

I - Profissionais atendentes:

a) Escolaridade:

a.1) Nível Superior;

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

b) Conhecimentos Básicos ou Intermediários:

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

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

c) Experiência profissional:



SENADO FEDERAL

c.1) Atuação em atividades de Tecnologia da Informação

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

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

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

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

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

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

a) Escolaridade:

a.1) Nível Superior;

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

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

b) Conhecimentos Básicos ou Intermediários:

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

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

c) Experiência profissional:

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

I - Requisições de serviços ordinários sob demanda:

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

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

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

II - Requisições de serviços ordinários de frequência contínua

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

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

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

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

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

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

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

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

a) O fiscal requisitante do SENADO, em caráter excepcional, emitirá ordem de serviço no sistema de requisições de serviço, conforme modelo de formulário de requisições de serviço constante do Anexo 10, para as requisições que deverão ser executadas fora do período de apuração;

b) As requisições de serviço a serem executadas em finais de semana ou feriados serão agendadas com o prazo mínimo de 2 (dois) dias úteis;

c) Neste caso, a CONTRATADA deverá providenciar a presença do técnico para o início do atendimento desta requisição;



SENADO FEDERAL

- d)** Os quantitativos de Unidades de Serviços Técnicos, bem como os seus níveis de serviço terão como base os atributos das requisições de serviço, que será(ão) obtido(s) conforme descrito nas Cláusulas Sétima e Décima Segunda;
- e)** Atividades desempenhadas e ocorrências deverão ser registradas pelos técnicos responsáveis por essas atividades em local a ser definido pela fiscalização do contrato na fase de implantação dos serviços;
- f)** O fechamento da requisição de serviço ficará condicionado ao aceite pelo fiscal requisitante no sistema de requisições de serviço do SENADO;
- g)** A remuneração específica ficará condicionada ao fechamento e aceite da requisição por parte do fiscal requisitante, bem como observará o atingimento ou não dos Níveis Mínimos de Serviço.

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

- a)** O fiscal requisitante do SENADO, em caráter excepcional, emitirá ordem de serviço para atuação imediata fora do período de atendimento presencial quando, por sua discricionariedade, classificar a requisição/incidente como sendo crítico ou grave, caracterizado pela indisponibilidade total de um ou mais serviços Tecnologia da Informação prestados ou indisponibilidade parcial com degradação de desempenho que inviabilize seu uso;
 - a.1)** Neste caso, a CONTRATADA deverá providenciar a presença do técnico para o início do atendimento desta requisição imediatamente, conforme Metas de Atendimento específicas descritas na Cláusula Décima Segunda;
- b)** Os quantitativos de Unidades de Serviços Técnicos, bem como os seus níveis de serviço específicos terão como base os atributos das requisições de serviço, que será(ão) obtido(s) conforme descrito nas Cláusulas Sétima e Décima Segunda;
- c)** Atividades desempenhadas e ocorrências deverão ser registradas pelos técnicos responsáveis por essas atividades em local a ser definido pela fiscalização do contrato na fase de implantação dos serviços;
- d)** O fechamento da requisição de serviço ficará condicionado ao aceite pelo fiscal requisitante no sistema de requisições de serviço do SENADO;
- e)** A remuneração específica ficará condicionada ao fechamento e aceite da requisição por parte do fiscal requisitante, bem como observará o atingimento ou não dos Níveis Mínimos de Serviço.

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

- a)** Toda e qualquer autorização para o acesso remoto deverá ser comunicada previamente ao fiscal do contrato;
- b)** O acesso remoto deverá ser precedido de autorização de fiscal requisitante;



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

- I** - Emitirá requisição de serviço para iniciar, em pelo menos 15 dias antes da conclusão da FASE 5 do cronograma físico contido no *caput* da Cláusula Terceira, a preparação para a migração da execução dos serviços da USTTI-SF;
- II** - Em caso de rescisão unilateral por parte do SENADO, este órgão poderá por discricionariedade não emitir a requisição de serviço para migração da execução;
- III** - A conclusão da requisição requer a emissão do termo de aceite da preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF – FASE 7 do cronograma físico contido no *caput* da Cláusula Terceira;



SENADO FEDERAL

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

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

CLÁUSULA SÉTIMA - DA UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

Equação 1 - Quantidade de UST de requisição de serviço

$$QUST = IIA \times IPE$$

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

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

Onde:

QUST é a Quantidade de UST da requisição de serviço;

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

IPE é o Índice do Perfil de Execução da requisição;

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

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

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

Tabela 6 - Ilhas de atendimento

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

Tabela 7 - Períodos de execução

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



SENADO FEDERAL

Tabela 8 - Previsão de durações de execução

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

Tabela 9 - Frequências de execução

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

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

Equação 3 - Quantidade total de UST

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

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



SENADO FEDERAL

Onde:

QUSTT é a Quantidade total de UST no período;

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

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

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



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA OITAVA - DA ESTIMATIVA DE SERVIÇOS ORDINÁRIOS

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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



SENADO FEDERAL

II - Tal estimativa considera, ainda, a alocação necessariamente presencial, nos horários previstos nesse documento⁵, de profissionais atendendo às qualificações exigidas para desempenho das atribuições previstas, assim como interlocução contínua com demais equipes técnicas do SENADO e planejamento de atividades de suporte e manutenção.

Tabela 11 - Estimativa de UST de requisições contínuas por ilha

Ilha de Atendimento	Grupo Catálogo de Serviço	Índice Ilha de Atendimento - IIA	PEX - Perfil da Execução							QMRP - Quantidade Mensal de Requisições com Frequência contínua
			PE - Período da Execução		DE - Duração da Execução		FE - Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução	
IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	Armazenamento, Mensageria, Servidores	1,00	Expediente (5 a 21:59 horas)	1,00	Até 12 Horas	12	Dias úteis	22	264,00	264,00
IA-02-Bancos de Dados	Banco de Dados	1,56	Expediente (5 a 21:59 horas)	1,00	Até 12 Horas	12	Dias úteis	22	264,00	411,84
IA-03-Comunicação de Dados	Comunicação de Dados	1,00	Expediente (5 a 21:59 horas)	1,00	Até 12 Horas	12	Dias úteis	22	264,00	264,00
IA-04-Estações de Trabalho e Proxies	Estações	1,00	Expediente (5 a 21:59 horas)	1,00	Até 12 Horas	12	Dias úteis	22	264,00	264,00

⁵ Ressalta-se que o horário de atendimento presencial, estabelecido neste documento como das 8h00 às 20h00 não se confunde com o Período de Execução denominado “Expediente”, o qual é das 05h00 às 21h59. Este segundo somente é utilizado para cálculo do índice do Perfil da Execução, que considera adicionais noturnos, horas extras de final de semana quando cabíveis no cálculo das UST devidas.



SENADO FEDERAL

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



SENADO FEDERAL

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



SENADO FEDERAL

Ilha de Atendimento	Grupo Catálogo de Serviço	Índice Ilha de Atendimento - IIA	PEX - Perfil da Execução							QMRP - Quantidade Mensal de Requisições com Frequência contínua
			PE - Período da Execução		DE -Duração da Execução		FE -Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução	
IA-08-Produção e Backup	Produção	0,90	Expediente (5 a 21:59 horas)	1,00	Até 12 Horas	12	Dias úteis	22	264,00	237,60
Total										2.648,96



SENADO FEDERAL

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

CLÁUSULA NONA - DA ESTIMATIVA DE SERVIÇOS DE EXECUÇÃO ÚNICA

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

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

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

Tabela 13 - Estimativa de UST para Serviços de Execução Única

Serviços	Execução Única Durante a Vigência
Serviços de planejamento da transição da execução das requisições de serviço da USTTI - SF	108



SENADO FEDERAL

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA - DA ESTIMATIVA DE SERVIÇOS EXCEPCIONAIS

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

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

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

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

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

Tabela 14 - Estimativa de UST de Requisições Excepcionais

Ilha de Atendimento	QUSTT - Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente por mês	QUSTT - Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente por ano	QUSTT - Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente contrato (30 meses)
IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	13,26	159,12	397,80
IA-02-Bancos de Dados	7,07	84,84	212,10
IA-03-Comunicação de Dados	1,62	19,44	48,60



SENADO FEDERAL

Ilha de Atendimento	QUSTT - Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente por mês	QUSTT - Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente por ano	QUSTT - Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente contrato (30 meses)
IA-04-Estações de Trabalho e Proxies	0,00	0,00	0,00
IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento	13,10	157,20	393,00
IA-06-Hospedagem de Aplicações	8,49	101,88	254,70
IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	0,29	3,48	8,70
IA-08-Produção e Backup	17,17	206,04	515,10
QUSTT - Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente por mês	61,00		
QUSTT - Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente por ano		732,00	
QUSTT - Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente no contrato (30 meses)			1.830,00

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA ESTIMATIVA TOTAL DE SERVIÇOS

Considerando as informações das Cláusulas Oitava, Nona e Décima, o volume máximo de contratação estimado se dá em caso de execução plena de todas as requisições de serviço ordinárias e excepcionais para todas as ilhas de atendimento somadas aos serviços de planejamento da transição e de preparação para migração, os quais se dão uma única vez durante toda a vigência do contrato.

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



SENADO FEDERAL

Tabela 15 - Estimativa Total de UST

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

Em que:

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

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

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

Equação 5 - Meta de início do atendimento requisições sob demanda

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

Em que:

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

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



SENADO FEDERAL

Tabela 16 - Previsão de durações de execução

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

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

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

⁶ Os serviços excepcionais imediatos sob demanda, devido a sua característica de imprevisibilidade, não têm a duração da execução previamente estimada. Desse modo, a fim de evitar o paradigma lucro-incompetência, atribui-se um valor progressivamente menor ao peso da duração da execução, de forma a desencorajar qualquer postergação desnecessária na conclusão dos serviços.



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

Em que:

TIA é o tempo do início do atendimento da requisição de serviço em minutos; e

MIA é a meta de início do atendimento da requisição de serviço em minutos.

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

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

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

Em que:

TE é o tempo gasto na execução da requisição de serviço em minutos; e

MDE é a meta de duração de execução da requisição em minutos

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

Onde:

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

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

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

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

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

Onde:

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

Onde:

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO ACEITE TÉCNICO DAS REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O valor global estimado do presente instrumento é de R\$ _____ (_____), compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução deste contrato.



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

PARÁGRAFO SEGUNDO - Serviços Ordinários:

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

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

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

Equação 11 - Valor mensal de serviços ordinários

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

Em que:

VMSO é o Valor Mensal por Serviços Ordinários;

VUST é o valor unitário da UST em reais;

QUSTO_i é a quantidade de UST ordinárias da ilha *i*, fixa, apresentada na Tabela 12 - Estimativa de UST de serviços ordinários (sob demanda e contínuas) e calculada conforme critérios descritos na Cláusula Sétima; e

FCSO_i é o Fator de Correção de Serviços Ordinários da Ilha *i*.

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

Equação 12 - Fator de correção dos serviços

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

Em que:



SENADO FEDERAL

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

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

PARÁGRAFO TERCEIRO - Serviços Ordinários de Execução Única:

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

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

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

Equação 13

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

Em que:

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

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

Equação 14

$$FCSEU = 1 - ATRS$$

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

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

PARÁGRAFO QUARTO - Serviços Excepcionais:

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

Equação 15 - Valor mensal dos serviços excepcionais

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

Em que:

VMSE é o Valor Mensal dos Serviços Excepcionais;

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

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

Equação 16 - Fator de correção dos serviços excepcionais

$$FCSE = 1 - ATRS$$

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso;

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO REAJUSTE

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES

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

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta de dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho 084393 e Natureza de Despesa 339040, tendo sido empenhadas mediante a Nota de Empenho n.º _____.

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

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA GARANTIA

A CONTRATADA prestará garantia destinada a assegurar a plena execução do contrato, no valor de R\$ _____ (_____), correspondente a 2% (dois por cento) do valor global do contrato, nos termos do art. 56 da Lei nº 8.666/93, em uma das seguintes modalidades:

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

II - seguro-garantia; ou

III - fiança bancária.

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

PARÁGRAFO SÉTIMO – A garantia deverá assegurar o pagamento de:

I – prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;

II – multas aplicadas pelo SENADO à CONTRATADA;

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

PARÁGRAFO OITAVO – A garantia apresentada será avaliada pelo SENADO, não se admitindo qualquer restrição ou condicionante à sua plena execução, sobretudo se apresentada em alguma das formas previstas nos incisos II e III do caput desta cláusula, garantia que será rejeitada se houver exclusão ou omissão de quaisquer das responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, nos termos do parágrafo anterior, ainda que emitidas segundo a normatização dos órgãos reguladores, não afastando o dever de a Administração avaliá-la segundo o regime jurídico a que se submete o contrato administrativo.

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

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA FISCALIZAÇÃO

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

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

I - advertência;

II - multa;

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

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

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

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

I - apresentar documentação falsa;

II – fraudar a execução do contrato;

III – comportar-se de modo inidôneo;

IV – fazer declaração falsa;

V – cometer fraude fiscal.

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

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

PARÁGRAFO QUARTO - Decorrido o prazo previsto para o início deste contrato, sem que a CONTRATADA dê início à prestação do objeto, conforme os prazos estabelecidos neste



SENADO FEDERAL

contrato, será aplicada multa diária de 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor global deste contrato até o limite de 30 (trinta) dias, após o qual será aplicada, cumulativamente, multa de 0,5% (cinco décimos por cento) a 2% (dois por cento) sobre o valor global do contrato, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas nesta cláusula, observando-se os critérios constantes do parágrafo vigésimo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- I – os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade;
- II – a não reincidência da infração;
- III – a atuação da contratada em minorar os prejuízos advindos de sua conduta omissiva ou comissiva;
- IV – a execução satisfatória das demais obrigações contratuais; e
- V – a não existência de efetivo prejuízo material à Administração.



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO

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

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

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

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

II - judicial, nos termos da legislação.

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

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

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



SENADO FEDERAL

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA MIGRAÇÃO DA EXECUÇÃO

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

- I** - Emitirá requisição de serviço para iniciar, em pelo menos 15 (quinze) dias antes da conclusão da FASE 5 do cronograma físico contido na Cláusula Terceira, a preparação para a migração da execução dos serviços da USTTI-SF;
- II** - Em caso de rescisão unilateral por parte do SENADO, este órgão poderá por discricionariedade não emitir a requisição de serviço para migração da execução;
- III** - A conclusão da requisição requer a emissão do termo de aceite da preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF – FASE 7 do cronograma físico contido na Cláusula Terceira;
- IV** - Caso não haja concordância com os serviços prestados, a fiscalização requisitante solicitará uma nova execução e a duração desta considerará o tempo já consumido anteriormente;
- V** - A liberação da garantia contratual dependerá também da conclusão dos serviços de preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

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

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

- I** - Descrição dos serviços a serem executados pela subcontratada;
- II** - Cópia do Contrato Social da empresa;
- III** - Declaração de responsabilidade quanto à análise da conformidade documental e habilitação da subcontratada, inclusive quanto à compatibilidade da empresa frente ao Atestado de Capacidade Técnica apresentado, devendo a Contratada zelar rigorosamente pela execução dos serviços subcontratados.

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DO FORO

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

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

Brasília-DF, ____ de _____ de 20__

**DIRETORA-GERAL
SENADO FEDERAL**

**REPRESENTANTE
CONTRATADA**

DIRETOR DA _____

DIRETOR DA _____



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020

(Processo nº 00200.002544/2016-25)

ANEXO 7

REQUISITOS TÉCNICOS

1. Plataforma de Tecnologia da Informação

1.1. Os grupos de serviços técnicos de tecnologia da informação atendidos por meio de Unidades de Serviço Técnico são refletidos sobre catálogo de serviços de Tecnologia da Informação do Senado Federal com os seguintes programas básicos em uso. Durante a execução do contrato, o Senado Federal poderá acrescentar ou suprimir novas soluções às plataformas de Tecnologia da Informação mediante formalização de termo aditivo.

1.1.1. Plataforma de Virtualização: Vmware – Vsphere versão 6.5 e superiores.

1.1.2. Plataforma de Servidores de Aplicação

1.1.2.1. Windows 2012 R2 Server e em suas versões subsequentes com o seguinte servidor de aplicação: IIS – Internet Information Server da Microsoft, versão 8.5 e subsequentes;

1.1.2.2. Linux UBUNTU 16.04 LTS e em suas versões subsequentes com a seguinte configuração:

1.1.2.2.1. Java: JVM 1.8 e versões subsequentes;

1.1.2.2.2. Servidor de Aplicação: TOMCAT 8.0 e versões subsequentes;

1.1.2.3. Zope/Plone;

1.1.3. Plataforma de Estações de Trabalho:

1.1.3.1. Windows 10 (64 bits em português) e em suas versões subsequentes;

1.1.3.2. Navegador (browser) Internet Explorer, versão 11 e subsequentes

1.1.4. Plataforma de Banco de Dados:

1.1.4.1. Sistema Operacional Oracle Linux 6.8 e superiores;

1.1.4.2. RDBMS ORACLE versão 12.1.0.2 e superiores.

1.1.5. Plataforma de Correio Eletrônico: Microsoft Exchange Server, versão 2013 e em suas versões subsequentes;



SENADO FEDERAL

1.1.6. Plataforma de LDAP: Microsoft Active Directory, versão 2008 e em suas versões subsequentes.

1.1.7. Plataforma de Armazenamento de Dados:

1.1.7.1. NETAPP;

1.1.7.2. HITACHI.

1.1.8. Plataforma de Backup:

1.1.8.1. Fitoteca Quantum Scalar;

1.1.8.2. IBM TSM.

1.1.9. Plataforma de Rede:

1.1.9.1. Huawei – CloudEngine 6800 e CloudEngine 12800;

1.1.9.2. Alcatel – OS6850-48, OS6850E-24X, OS6850E-48X e OS6850E-P48X.

1.1.10. Plataforma de Segurança:

1.1.10.1. Firewalls Checkpoint e Fortinet;

1.1.10.2. Antivirus “McAfee endpoint security”;

1.1.10.3. Antispam “McAfee Mail Gateway” e Proxy “McAfee Web Gateway”.

1.1.11. Plataforma de Gestão Interna:

1.1.11.1. OTRS Versão 4 e 5;

1.1.11.2. Microsoft SCCM.

1.1.12. Plataforma de Monitoramento:

1.1.12.1. Zabbix Versão 3.0.5

2. Quantitativos da plataforma de Tecnologia da Informação

2.1. Os quantitativos da plataforma de TI apresentados deverão ser utilizados como referência para dimensionamento dessa plataforma no Senado Federal.

2.1.1. Plataforma de rede – 10.000 pontos;

2.1.2. Plataforma de backup – TSM – 2 instâncias;

2.1.3. Plataforma de segurança – Sistema de Cache – 4 instâncias;

2.1.4. Plataforma de segurança – Sistema de Detecção de Intrusão – 5 instâncias;



SENADO FEDERAL

- 2.1.5. Plataforma de segurança – Sistema de Proteção Tipo Barreira – 5 instâncias;
- 2.1.6. Plataforma de segurança – Sistema Anti-Spam – 4 instâncias;
- 2.1.7. Plataforma de servidores de aplicação – Sistema Gerenciador de Aplicação IIS – 12 instâncias;
- 2.1.8. Plataforma de servidores de aplicação – Sistema Gerenciador de Aplicação Tomcat – 29 instâncias;
- 2.1.9. Plataforma de servidores de aplicação – Sistema Gerenciador de Aplicação Zope/Plone – 10 instâncias;
- 2.1.10. Plataforma de business intelligence – Sistema QuikView – 5 instâncias;
- 2.1.11. Plataforma de business intelligence – Sistema BO – 2 instâncias;
- 2.1.12. Plataforma de banco de dados – SGBDR Oracle – 17 instâncias;
- 2.1.13. Plataforma de correio eletrônico – Sistema Gerenciador de Correio Eletrônico Exchange – 8 instâncias;
- 2.1.14. Plataforma de sistema operacional – Sistema Operacional Linux – 39 servidores;
- 2.1.15. Plataforma de sistema operacional – Sistema Operacional Sun/Solaris – 1 servidor;
- 2.1.16. Plataforma de sistema operacional – Sistema Operacional Windows – 134 servidores;
- 2.1.17. Plataforma de virtualização – Vmware -156 servidores lógicos;
- 2.1.18. Plataforma de gestão interna – Sistema Gerenciador de Instalações de programas em estações SCCM – 2 instâncias;
- 2.1.19. Plataforma de gestão interna – Sistema de Job Scheduler ASG-ZENA – 4 instâncias;
- 2.1.20. Plataforma de gestão interna – Sistema de Administração de ambiente Oracle TOAD- 5 instâncias

3. Escopo de atuação nas ilhas de atendimentos

3.1. As tarefas descritas nas tabelas abaixo para cada ilha de atendimento deverão ser executadas de acordo com as frequências estipuladas abaixo e observando a forma de execução das requisições de serviço definida no contrato e seus anexos. Independentemente da frequência de execução, as tarefas deverão ser registradas no meio definido para esses registros. A aferição dos níveis de serviços prestados terá como base nos registros das execuções, quando a fiscalização e a equipe técnica de produção do USTTI-SF tomarão as ações necessárias para o acompanhamento da gestão contratual.



SENADO FEDERAL

3.2. IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores

Tabela 18 - Escopo IA-01

Ilha de Atendimento	IA-01	Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores
Descrição	Apoio, baseado em normas internas e melhores práticas de tecnologia da informação, na instalação, configuração, análise, manutenção, otimização, atualização, diagnóstico, resolução de problemas e documentação de soluções de armazenamento, diretório, mensageria e servidores do Senado Federal.	
Código de Tarefa	Tarefa	Frequência
IA-01-T-01	Monitoramento, diagnóstico, resolução de problemas e incidentes relacionados à ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.
IA-01-T-02	Administração (Instalação, migração, configuração, atualização) dos ativos de tecnologia da informação (hardware e software) sob gestão da ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.
IA-01-T-03	Gestão de incidentes e definição de metodologias, processos	Diária e sob demanda.
IA-01-T-04	Execução das requisições de serviço relativas à ilha de atendimento do catálogo de serviços técnicos de tecnologia da informação do Senado Federal.	Diária e sob demanda.
IA-01-T-05	Realização de avaliações, testes e rotinas de manutenção nos ativos de tecnologia da informação da ilha de atendimento apresentados em relatório técnico.	Sob demanda.
IA-01-T-06	Confecção de relatório de análise de desempenho contendo estudos e levantamentos com proposições de ajustes e configurações de maior complexidade ou abrangência para a garantia e oportunidades e melhorias no desempenho dos ativos de TI da ilha de atendimento.	Mensal.
IA-01-T-07	Confecção de relatório de planejamento de capacidade com proposições de manutenção e melhoria nos níveis de serviço dos ativos de TI da ilha de atendimento, observando o perfil de evolução do ambiente quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade.	Trimestral e sob demanda.



SENADO FEDERAL

Ilha de Atendimento	IA-01	Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores
Descrição	Apoio, baseado em normas internas e melhores práticas de tecnologia da informação, na instalação, configuração, análise, manutenção, otimização, atualização, diagnóstico, resolução de problemas e documentação de soluções de armazenamento, diretório, mensageria e servidores do Senado Federal.	
Código de Tarefa	Tarefa	Frequência
IA-01-T-08	Elaboração e atualização de base de conhecimentos, procedimentos e erros conhecidos relacionados à ilha de atendimento.	Semestral e sob demanda.

3.3. IA-02-Bancos de Dados

Tabela 19 - Escopo IA-02

Ilha de Atendimento	IA-02	Banco de Dados
Descrição	Apoio, baseado em normas internas e melhores práticas de tecnologia da informação, na instalação, configuração, análise, manutenção, otimização, atualização, diagnóstico, resolução de problemas e documentação de soluções de sistemas gerenciadores de banco de dados do Senado Federal - SGBD.	
Código de Tarefa	Tarefa	Frequência
IA-02-T-01	Monitoramento, diagnóstico, resolução de problemas e incidentes relacionados à ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.
IA-02-T-02	Administração (Instalação, migração, configuração, atualização) dos ativos de tecnologia da informação (hardware e software) sob gestão da ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.
IA-02-T-03	Gestão de incidentes e definição de metodologias,	processos
IA-02-T-04	Execução das requisições de serviço relativas à ilha de atendimento do catálogo de serviços técnicos de tecnologia da informação do Senado Federal.	Sob demanda.
IA-02-T-05	Realização de avaliações, testes e rotinas de manutenção nos ativos de tecnologia da informação da ilha de atendimento.	Mensal.
IA-02-T-06	Confecção de relatório de análise de desempenho contendo estudos e levantamentos com proposições de ajustes e configurações de maior complexidade ou abrangência para a garantia e oportunidades e melhorias no	Trimestral e sob demanda.



SENADO FEDERAL

Ilha de Atendimento	IA-02	Banco de Dados
Descrição	Apoio, baseado em normas internas e melhores práticas de tecnologia da informação, na instalação, configuração, análise, manutenção, otimização, atualização, diagnóstico, resolução de problemas e documentação de soluções de sistemas gerenciadores de banco de dados do Senado Federal - SGBD.	
Código de Tarefa	Tarefa	Frequência
	desempenho dos ativos de TI da ilha de atendimento.	
IA-02-T-07	Confecção de relatório de planejamento de capacidade com proposições de manutenção e melhoria nos níveis de serviço dos ativos de TI da ilha de atendimento, observando o perfil de evolução do ambiente quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade.	Semestral e sob demanda.
IA-02-T-08	Elaboração e atualização de base de conhecimentos, procedimentos e erros conhecidos relacionados à ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.

3.4. IA-03-Comunicação de Dados

Tabela 20 - Escopo IA-03

Ilha de Atendimento	IA-03	Comunicação de Dados
Descrição	Apoio, baseado em normas internas e melhores práticas de tecnologia da informação, na instalação, configuração, análise, manutenção, otimização, atualização, diagnóstico, resolução de problemas e documentação de soluções de comunicação de dados do Senado Federal.	
Código de Tarefa	Tarefa	Frequência
IA-03-T-01	Monitoramento, diagnóstico, resolução de problemas e incidentes relacionados à ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.
IA-03-T-02	Administração (Instalação, migração, configuração, atualização) dos ativos de tecnologia da informação (hardware e software) sob gestão da ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.
IA-03-T-03	Gestão de incidentes e definição de metodologias,	processos
IA-03-T-04	Execução das requisições de serviço relativas à ilha de atendimento do catálogo	Sob demanda.



SENADO FEDERAL

Ilha de Atendimento	IA-03	Comunicação de Dados
Descrição	Apoio, baseado em normas internas e melhores práticas de tecnologia da informação, na instalação, configuração, análise, manutenção, otimização, atualização, diagnóstico, resolução de problemas e documentação de soluções de comunicação de dados do Senado Federal.	
Código de Tarefa	Tarefa	Frequência
	de serviços técnicos de tecnologia da informação do Senado Federal.	
IA-03-T-05	Realização de avaliações, testes e rotinas de manutenção nos ativos de tecnologia da informação da ilha de atendimento.	Mensal ou sob demanda
IA-03-T-06	Confecção de relatório de análise de desempenho contendo estudos e levantamentos com proposições de ajustes e configurações de maior complexidade ou abrangência para a garantia e oportunidades e melhorias no desempenho dos ativos de TI da ilha de atendimento.	Trimestral e sob demanda.
IA-03-T-07	Confecção de relatório de planejamento de capacidade com proposições de manutenção e melhoria nos níveis de serviço dos ativos de TI da ilha de atendimento, observando o perfil de evolução do ambiente quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade.	Semestral e sob demanda.
IA-03-T-08	Elaboração e atualização de base de conhecimentos, procedimentos e erros conhecidos relacionados à ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.



SENADO FEDERAL

3.5. IA-04-Estações de Trabalho e Proxies

Tabela 21 - Escopo IA-04

Ilha de Atendimento	IA-04	Estações de Trabalho e Proxies
Descrição	Apoio, baseado em normas internas e melhores práticas de tecnologia da informação, na elaboração de metodologias, processos e tecnologias para a instalação, configuração, análise, manutenção, otimização, atualização, diagnóstico para o conjunto de estações de trabalho e serviços de Proxy do correio eletrônico e da internet. Resolução e documentação de problemas de serviços de Proxy do correio eletrônico e da internet e dos não catalogados das estações de trabalho do Senado Federal.	
Código de Tarefa	Tarefa	Frequência
IA-04-T-01	Monitoramento, diagnóstico, resolução de problemas e incidentes relacionados à ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.
IA-04-T-02	Administração (Instalação, migração, configuração, atualização) dos ativos de tecnologia da informação (hardware e software) sob gestão da ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.
IA-04-T-03	Gestão de incidentes e definição de metodologias, processos e tecnologias em segurança da informação relativos à ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.
IA-04-T-04	Execução das requisições de serviço relativas à ilha de atendimento do catálogo de serviços técnicos de tecnologia da informação do Senado Federal.	Sob demanda.
IA-04-T-05	Realização de avaliações, testes e rotinas de manutenção nos ativos de tecnologia da informação da ilha de atendimento.	Mensal e sob demanda.
IA-04-T-06	Confecção de relatório de análise de desempenho contendo estudos e levantamentos com proposições de ajustes e configurações de maior complexidade ou abrangência para a garantia e oportunidades e melhorias no desempenho dos ativos de TI da ilha de atendimento.	Trimestral e sob demanda.
IA-04-T-07	Confecção de relatório de planejamento de capacidade com proposições de manutenção e melhoria nos níveis de serviço dos ativos de TI da ilha de atendimento, observando o perfil de	Semestral e sob demanda.



SENADO FEDERAL

Ilha de Atendimento	IA-04	Estações de Trabalho e Proxies
Descrição	Apoio, baseado em normas internas e melhores práticas de tecnologia da informação, na elaboração de metodologias, processos e tecnologias para a instalação, configuração, análise, manutenção, otimização, atualização, diagnóstico para o conjunto de estações de trabalho e serviços de Proxy do correio eletrônico e da internet. Resolução e documentação de problemas de serviços de Proxy do correio eletrônico e da internet e dos não catalogados das estações de trabalho do Senado Federal.	
Código de Tarefa	Tarefa	Frequência
	evolução do ambiente quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade.	
IA-04-T-08	Elaboração e atualização de base de conhecimentos, procedimentos e erros conhecidos relacionados à ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.

3.6. IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento

Tabela 22 - Escopo IA-05

Ilha de Atendimento	IA-05	Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento
Descrição	Apoio, baseado em normas internas e melhores práticas de tecnologia da informação, para registrar, categorizar, avaliar e aprovar as requisições de mudanças na plataforma de tecnologia da informação do Senado Federal.	
Código de Tarefa	Tarefa	Frequência
IA-05-T-01	Monitoramento, diagnóstico, resolução de problemas e incidentes relacionados à ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.
IA-05-T-02	Realização de atividades visando manter e divulgar a programação de futuras mudanças e as já realizadas na plataforma de tecnologia da informação.	Diária e sob demanda.
IA-05-T-03	Administração (Instalação, migração, configuração, atualização) da ferramenta de gerenciamento de configuração de TI do Senado Federal.	Diária e sob demanda.
IA-05-T-04	Administração (cadastramento, modificação, desativação e correlacionamento) do conteúdo das informações acerca dos serviços e ativos de TI na ferramenta de gerenciamento de configuração do Senado Federal.	Diária e sob demanda.



SENADO FEDERAL

Ilha de Atendimento	IA-05	Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento
Descrição	Apoio, baseado em normas internas e melhores práticas de tecnologia da informação, para registrar, categorizar, avaliar e aprovar as requisições de mudanças na plataforma de tecnologia da informação do Senado Federal.	
Código de Tarefa	Tarefa	Frequência
IA-05-T-05	Execução das requisições de serviço relativas à ilha de atendimento do catálogo de serviços técnicos de tecnologia da informação do Senado Federal.	Sob demanda.
IA-05-T-06	Realização de tarefas visando planejar a implementação de novos serviços de TI e mudanças em serviços de TI em produção, controlando sua transição em função da análise de impacto contemplando escopo, riscos, alocação de recursos, níveis de aprovação requerida.	Sob demanda.
IA-05-T-07	Elaboração e atualização de base de conhecimentos, procedimentos e erros conhecidos relacionados à ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.

3.7. IA-06-Hospedagem de Aplicações

Tabela 23 - Escopo IA-06

Ilha de Atendimento	IA-06	Hospedagem de Aplicações
Descrição	Apoio, baseado em normas internas e melhores práticas de tecnologia da informação, na instalação, configuração, análise, manutenção, otimização, atualização, diagnóstico, resolução de problemas e documentação da infraestrutura de aplicações do Senado Federal.	
Código de Tarefa	Tarefa	Frequência
IA-06-T-01	Monitoramento, diagnóstico, resolução de problemas e incidentes relacionados à ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.
IA-06-T-02	Administração (Instalação, migração, configuração, atualização) dos ativos de tecnologia da informação (hardware e software) sob gestão da ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.
IA-06-T-03	Gestão de incidentes e definição de metodologias,	Processos
IA-06-T-04	Execução das requisições de serviço relativas à ilha de atendimento do catálogo	Sob demanda.



SENADO FEDERAL

Ilha de Atendimento	IA-06	Hospedagem de Aplicações
Descrição	Apoio, baseado em normas internas e melhores práticas de tecnologia da informação, na instalação, configuração, análise, manutenção, otimização, atualização, diagnóstico, resolução de problemas e documentação da infraestrutura de aplicações do Senado Federal.	
Código de Tarefa	Tarefa	Frequência
	de serviços técnicos de tecnologia da informação do Senado Federal.	
IA-06-T-05	Realização de avaliações, testes e rotinas de manutenção nos ativos de tecnologia da informação da ilha de atendimento.	Mensal e sob demanda.
IA-06-T-06	Confecção de relatório de análise de desempenho contendo estudos e levantamentos com proposições de ajustes e configurações de maior complexidade ou abrangência para a garantia e oportunidades e melhorias no desempenho dos ativos de TI da ilha de atendimento.	Trimestral e sob demanda.
IA-06-T-07	Confecção de relatório de planejamento de capacidade com proposições de manutenção e melhoria nos níveis de serviço dos ativos de TI da ilha de atendimento, observando o perfil de evolução do ambiente quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade.	Semestral e sob demanda.
IA-06-T-08	Elaboração e atualização de base de conhecimentos, procedimentos e erros conhecidos relacionados à ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.



SENADO FEDERAL

3.8. IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas

Tabela 24 - Escopo IA-07

Ilha de Atendimento	IA-07	Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas
Descrição	Apoio, baseado em normas internas e melhores práticas de engenharia e de tecnologia da informação, para planejar, projetar, implementar e gerenciar os datacenters e áreas técnicas de TI do Senado Federal e seus respectivos sistemas e serviços.	
Código de Tarefa	Tarefa	Frequência
IA-07-T-01	Monitoramento, diagnóstico, resolução de problemas e incidentes relacionados à ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.
IA-07-T-02	Administração (Instalação, migração, configuração, atualização) dos sistemas de controle de acesso, monitoração e vigilância ambiental dos datacenters e áreas técnicas de TI do Senado Federal.	Diária e sob demanda.
IA-01-T-03	Gestão de incidentes e definição de metodologias processos e tecnologias em segurança da informação relativos à ilha de atendimentos.	Diária e sob demanda.
IA-07-T-04	Administração (cadastramento, modificação, desativação e correlacionamento) do conteúdo das informações acerca dos datacenters e áreas técnicas de TI na ferramenta de gerenciamento de configuração, bem como nos sistemas de controle de acesso, monitoração e vigilância ambiental do Senado Federal.	Diária e sob demanda.
IA-07-T-05	Execução das requisições de serviço relativas à ilha de atendimento do catálogo de serviços técnicos de tecnologia da informação do Senado Federal.	Sob demanda.
IA-07-T-06	Confecção de relatório de análise de desempenho contendo estudos e levantamentos com proposições de ajustes e configurações de maior complexidade ou abrangência para a garantia e oportunidades e melhorias no desempenho dos ativos de TI da ilha de atendimento.	Trimestral e sob demanda.
IA-07-T-07	Confecção de relatório de planejamento de capacidade com proposições de	Semestral e sob demanda.



SENADO FEDERAL

Ilha de Atendimento	IA-07	Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas
Descrição	Apoio, baseado em normas internas e melhores práticas de engenharia e de tecnologia da informação, para planejar, projetar, implementar e gerenciar os datacenters e áreas técnicas de TI do Senado Federal e seus respectivos sistemas e serviços.	
Código de Tarefa	Tarefa	Frequência
	manutenção e melhoria nos níveis de serviço dos ativos da ilha de atendimento, observando o perfil de evolução do ambiente quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade.	
IA-07-T-08	Elaboração e atualização de base de conhecimentos, procedimentos e erros conhecidos relacionados à ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.

3.9. IA-08-Produção e Backup

Tabela 25 - Escopo IA-08

Ilha de Atendimento	IA-08	Produção e Backup
Descrição	Apoio, baseado em normas internas e melhores práticas de tecnologia da informação, na instalação, configuração, análise, manutenção, otimização, atualização, diagnóstico, resolução de problemas e documentação da infraestrutura de produção, monitoração e backup corporativo do Senado Federal.	
Código de Tarefa	Tarefa	Frequência
IA-08-T-01	Monitoramento, diagnóstico, resolução de problemas e incidentes relacionados à ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.
IA-08-T-02	Administração (Instalação, migração, configuração, atualização) dos sistemas de monitoramento de TI do Senado Federal.	Diária e sob demanda.
IA-08-T-03	Administração (cadastramento, modificação, desativação e correlacionamento) do conteúdo das informações nos sistemas de monitoramento de TI do Senado Federal.	Diária e sob demanda.
IA-08-T-04	Administração (Instalação, migração, configuração, atualização) dos sistemas de backup corporativo do Senado Federal.	Diária e sob demanda.
IA-08-T-05	Administração (cadastramento, modificação, desativação e correlacionamento) do conteúdo das	Diária e sob demanda.



SENADO FEDERAL

Ilha de Atendimento	IA-08	Produção e Backup
Descrição	Apoio, baseado em normas internas e melhores práticas de tecnologia da informação, na instalação, configuração, análise, manutenção, otimização, atualização, diagnóstico, resolução de problemas e documentação da infraestrutura de produção, monitoração e backup corporativo do Senado Federal.	
Código de Tarefa	Tarefa	Frequência
	informações nos sistemas de backup corporativo do Senado Federal.	
IA-08-T-06	Operação (execução dos backups, arquivamento dos dados e restauração dos dados armazenados nos sistemas do Senado Federal) dos sistemas de backup corporativo do Senado Federal.	Diária e sob demanda.
IA-08-T-07	Execução das requisições de serviço relativas à ilha de atendimento do catálogo de serviços técnicos de tecnologia da informação do Senado Federal.	Sob demanda.
IA-08-T-08	Elaboração e atualização de base de conhecimentos, procedimentos e erros conhecidos relacionados à ilha de atendimento.	Diária e sob demanda.

4. Período de atendimento presencial e equipe mínima das ilhas de atendimentos

4.1. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços exigidos.

4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar em cada ilha de atendimento a quantidade mínima de profissionais com os perfis necessários para atuação durante o período de atendimento de acordo com a Tabela 26 - Período de Atendimento e dimensionamento das equipes abaixo. Além disso, o Senado Federal poderá solicitar a presença de técnicos fora períodos de atuação descritos abaixo, conforme descrito no modelo de prestação dos serviços.

4.3. O quantitativo mínimo de profissionais somente é determinado visando garantir o período de cobertura presencial demandado à luz da legislação trabalhista vigente. Dessa forma, caso a CONTRATADA necessite de mais técnicos para atendimento ao volume de serviços em cada ilha, será responsabilidade dela providenciar os recursos sem ônus adicionais ao Senado Federal



SENADO FEDERAL

Tabela 26 - Período de Atendimento e dimensionamento das equipes

Ilha de Atendimento	Período de Atendimento		Quantidade Mínima de Profissionais
IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	8 às 20 horas	Dias úteis	2
IA-02-Bancos de Dados	8 às 20 horas	Dias úteis	2
IA-03-Comunicação de Dados	8 às 20 horas	Dias úteis	2
IA-04-Estações de Trabalho e Proxies	8 às 20 horas	Dias úteis	2
IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento	8 às 20 horas	Dias úteis	2
IA-06-Hospedagem de Aplicações	8 às 20 horas	Dias úteis	2
IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	17 às 09 horas às 23h59 horas	Dias úteis Final de semana	3
IA-08-Produção e Backup	8 às 20 horas	Dias úteis	2



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020

(Processo nº 00200.002544/2016-25)

ANEXO 8

DEFINIÇÃO DOS CONHECIMENTOS REQUERIDOS DOS PROFISSIONAIS

As certificações básicas e intermediárias dos profissionais alocados para cada grupo de serviço serão norteadas pelas grades educacionais dos fabricantes das tecnologias as quais esses profissionais atuarão. As certificações e treinamentos apresentados na Tabela 27 - Conhecimentos dos profissionais por grupo de serviços abaixo são exemplificativas e podem ser alteradas conforme a mudança da definição dos respectivos fabricantes, bem como alteração de tecnologias referentes aos grupos de serviços elencados.

Tabela 27 - Conhecimentos dos profissionais por grupo de serviços

Grupo de Serviço	Ilha de Atendimento	Certificação/Treinamento	
		Básico	Intermediário
Armazenamento	IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	Curso(s) básico (s) nas tecnologias/ferramentas que envolvem os storages em funcionamento, ao longo da execução do contrato.	Curso(S) intermediário(S) nas tecnologias/ferramentas que envolvem os storages em funcionamento, ao longo da execução do contrato.
Banco de Dados – DBA	IA-02-Bancos de Dados	Curso(s) básico(s) nas tecnologias/ferramentas que envolvem os SGBDs em funcionamento, ao longo da execução do contrato como por exemplo: Oracle Database 12c Administrator Certified Associate.	Curso(s) intermediário(S) nas tecnologias/ferramentas que envolvem os SGBDs em funcionamento, ao longo da execução do contrato como por exemplo: Oracle Database 12c Administrator Certified Professional.
Comunicação de Dados	IA-03-Comunicação de Dados	Curso(s) básico(s) nas tecnologias/ferramentas TCP/IP, Redes Ethernet, Protocolos de Roteamento e os que envolvem os equipamentos LAN/WLAN/WAN/SAN em funcionamento, ao longo da execução do contrato.	Curso(s) intermediário(s) nas tecnologias/ferramentas que envolvem os equipamentos LAN/WLAN/WAN/SAN em funcionamento, ao longo da execução do contrato, como por exemplo Huawei Data Center Switches (CE128/CE68) Operation and Maintenance Training, Huawei eSight Enterprise



SENADO FEDERAL

Grupo de Serviço	Ilha de Atendimento	Certificação/Treinamento	
		Básico	Intermediário
			NMS Basic Operation and Maintenance Training, Alcatel OmniSwitch Bootcamp Advanced Omnivista 2500 NMS (R4), Alcatel OmniAccess WLAN R6 – Bootcamp, Omnivista 3600 Air Manager e OmniAccess GuestManager, Fluke Airmagnet Survey Pro.
Estações	IA-04-Estações de Trabalho e Proxies	Curso(s) básico(s) nas tecnologias/ferramentas que envolvem as estações de trabalho (desktops) em funcionamento, ao longo da execução do contrato como por exemplo: Deploying System Center Configuration Manager.	Curso(s) intermediário(s) nas tecnologias/ferramentas que envolvem as estações de trabalho (desktops) em funcionamento, ao longo da execução do contrato como por exemplo: Administering System Center Configuration Manager.
Gestão Interna	IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento	Curso(s) básico(s) nas tecnologias/ferramentas/norma s/guias que envolvem ITIL, OTRS, PHP, Linux e Apache em funcionamento, ao longo da execução do contrato como por exemplo: ITIL Foundation.	Curso(s) intermediário(s) nas tecnologias/ferramentas/norma s/guias que envolvem ITIL, OTRS, PHP, Linux e Apache em funcionamento, ao longo da execução do contrato como por exemplo: ITIL Practitioner, ITIL Master.
Hospedagem de Aplicações	IA-06-Hospedagem de Aplicações	Curso(s) básico(s) nas tecnologias/ferramentas que envolvem Linux, Windows Server e servidores de aplicação Windows e Linux em funcionamento, ao longo da execução do contrato, como por exemplo: MCSA – Windows Server ou MCSA – Aplicativos Web ou MCSA – Segurança no Windows; Linux Professional Institute LPIC-1 ou CompTIA Linux+.	Curso(s) intermediário(s) nas tecnologias/ferramentas que envolvem Linux, Windows Server e servidores de aplicação Windows e Linux em funcionamento, ao longo da execução do contrato como por exemplo: MCSE – Windows Server ou MCSE – Cloud Platform and Infrastructure; Linux Professional Institute LPIC-2, Docker Certified Associate.
Infraestrutura de TI	IA-07-Monitoramento e	Curso(s) básico(s) nas tecnologias/ferramentas que	Curso(s) intermediário(s) nas tecnologias/ferramentas que



SENADO FEDERAL

Grupo de Serviço	Ilha de Atendimento	Certificação/Treinamento	
		Básico	Intermediário
	Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	envolvem NR-10 (serviços em eletricidade) e NR-6 (equipamentos de proteção individual), ao longo da execução do contrato.	envolvem NR-10 (serviços em eletricidade) e NR-6 (equipamentos de proteção individual), ao longo da execução do contrato.
Produção	IA-08-Produção e Backup	Curso(s) básico (s) nas tecnologias/ferramentas que envolvem os sistemas de monitoramento em funcionamento, ao longo da execução do contrato, tais como por exemplo: Zabbix Certified Specialist e o ASG-Zena – New User Training.Curso(s) básico(s) nas tecnologias/ferramentas que envolvem backup em funcionamento, ao longo da execução do contrato como: TS615G – IBM Spectrum Protect 7.1.4 Implementation and Administration, Commvault Core Fundamentals.	Curso(s) intermediário(s) nas tecnologias/ferramentas que envolvem os sistemas de monitoramento em funcionamento, ao longo da execução do contrato, tais como por exemplo: Zabbix Certified Professional.Curso(s) intermediário(s) nas tecnologias/ferramentas que envolvem backup em funcionamento, ao longo da execução do contrato como:TS625G – IBM Spectrum Protect 7.1.6 Advanced Administration, Tuning, and Troubleshooting, Commvault Implementation and Maintenance.
Mensageria	IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	Curso(s) básico (s) nas tecnologias/ferramentas que envolvem os sistemas de mensageria em funcionamento, ao longo da execução do contrato como por exemplo: MCSA – Office 365.	Curso(S) intermediário(S) nas tecnologias/ferramentas que envolvem os sistemas de mensageria em funcionamento, ao longo da execução do contrato como por exemplo: MCSE – Productivity.
Segurança	IA-04-Estações de Trabalho e ProxiesIA-03-Comunicação de Dados	Curso(s) básico(s) nas tecnologias/ferramentas que envolvem Linux, Windows Server, Antivirus, Antispam, Proxy, Firewall, IPS, IDS, SIEM e backup em funcionamento, ao longo da execução do contrato como por exemplo: McAfee Web Gateway Administration,	Curso(s) intermediário(s) nas tecnologias/ferramentas que envolvem Linux, Windows Server, Antivirus, Antispam, Proxy, Firewall, IPS, IDS, SIEM e backup em funcionamento, ao longo da execução do contrato como por exemplo: McAfee Certified Product Specialist—



SENADO FEDERAL

Grupo de Serviço	Ilha de Atendimento	Certificação/Treinamento	
		Básico	Intermediário
		McAfee ePolicy Orchestrator Administration (5.9), Endpoint Security 10.x Administration, Curso Oficial do CERT® Program: Fundamentals of Incident Handling.	ePO (MA0-100), McAfeeCertified Product Specialist— ENS (MA0-107), McAfeeCertified Product Specialist— SIEM (MA0-104), Fortinet FortiGate Security and Infrastructure, Fortinet NSE 5 –FortiGate Network Security Management and Analysis.
Servidores	IA-01- Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	Curso(s) básico(s) nas tecnologias/ferramentas que envolvem DHCP, Active Directory, DNS, NTP, Windows Server, Linux e VMware em funcionamento, ao longo da execução do contrato como por exemplo: MCSA – Windows Server 2012, MCSA – Windows Server 2016, VMware Certified Professional 6.5.	Curso(s) intermediário(s) nas tecnologias/ferramentas que envolvem DHCP, Active Directory, DNS, NTP, Windows Server, Linux e VMware em funcionamento, ao longo da execução do contrato como por exemplo: MCSE: Cloud Platform and Infrastructure, Data Center Virtualization.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020

(Processo nº 00200.002544/2016-25)

ANEXO 9

CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE TI DO SENADO FEDERAL

O catálogo de serviços técnicos de tecnologia da informação do Senado Federal apresentado na Tabela 28 - Catálogo de serviços técnicos de TI do Senado Federal abaixo poderá ser alterado por inclusão, exclusão ou alteração de serviços e respectivas requisições com seus atributos de duração e local de execução. As durações apresentadas foram estimadas com base na experiência de cada equipe da Casa e podem variar conforme o ambiente operacional, velocidade de transferência de dados, volume de dados, processos de trabalho, etc.

Especificamente, em relação à possibilidade de execução remota, essa serve como balizamento para que durante a implantação dos serviços possam definir quais requisições podem ser feitas fora do Senado Federal, desde que atendidos todos os quesitos necessários para a garantia da segurança da informação.

Tabela 28 - Catálogo de serviços técnicos de TI do Senado Federal

Grupo	Serviço	Requisição de Serviço	Duração Mínima	Duração Máxima	Possibilidade de Execução Remota
Armazenamento – SRV	Armazenamento de Arquivos – drives de rede	Alteração da capacidade de área de armazenamento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Armazenamento – SRV	Armazenamento de Arquivos – drives de rede	Configuração de compartilhamento de diretório do storage	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Armazenamento – SRV	Armazenamento de Arquivos – drives de rede	Configuração de protocolo em storage	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Armazenamento – SRV	Armazenamento de Arquivos – drives de rede	Criação de área em storage	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Armazenamento – SRV	Armazenamento de Arquivos – drives de rede	Criação de drive de rede	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Armazenamento – SRV	Armazenamento de Arquivos – drives de rede	Criação/alteração/exclusão de pastas em drive de rede	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Armazenamento – SRV	Armazenamento de Arquivos – drives de rede	Inativação de área de armazenamento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Armazenamento – SRV	Armazenamento de Arquivos – drives de rede	Liberação de espaço em área de armazenamento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Armazenamento – SRV	Armazenamento em Massa – para servidores	Aumento de número de i-nodes	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Armazenamento – SRV	Armazenamento em Massa – para servidores	Exclusão de área em storage	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Armazenamento – GRF	Assistência Técnica e Suporte ao	Manutenção corretiva	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim



SENADO FEDERAL

Grupo	Serviço	Requisição de Serviço	Duração Mínima	Duração Máxima	Possibilidade de Execução Remota
	Armazenamento Storages Hitachi				
Armazenamento – GRF	Assistência Técnica e Suporte ao Armazenamento Storages Hitachi	Manutenção preventiva	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Armazenamento – GRF	Assistência Técnica e Suporte ao Armazenamento Storages Hitachi	Relatório de atendimento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Armazenamento – GRF	Assistência Técnica e Suporte ao Armazenamento Storages NetApp	Manutenção corretiva	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Armazenamento – GRF	Assistência Técnica e Suporte ao Armazenamento Storages NetApp	Manutenção preventiva	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Armazenamento – GRF	Assistência Técnica e Suporte ao Armazenamento Storages NetApp	Relatório de atendimento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Comunicação de Dados – ETT	Acesso à Internet – browsers proxys	Bloqueio/desbloqueio de acesso à internet	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Comunicação de Dados – ETT	Acesso à Internet – browsers proxys	Liberação de acesso a sites bloqueados	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Comunicação de Dados – ETT	Acesso à Internet – browsers proxys	Recategorização para liberação de acessos em sites bloqueados	Até 1 Dia	Até 5 Dias	Sim
Comunicação de Dados – RDE	Acesso à Rede Cabeada (roteamento)	Designação de IP para equipamento de rede	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Comunicação de Dados – RDE	Acesso à Rede Cabeada (roteamento)	Verificação de funcionamento de switch	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Comunicação de Dados – PRD	Acesso à Rede SAN do PRODASEN	Inclusão/alteração/exclusão de ativo	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Comunicação de Dados – RDE	Acesso à Rede via VPN – token	Gravação de token	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Comunicação de Dados – CAB	Assistência Técnica à Infraestrutura de Rede – Cabeamento de Dados, Voz e Imagem	Remanejamento de access point	Até 3 horas	Até 8 horas	Não
Comunicação de Dados – RDE	Conexão com a Rede da Câmara dos Deputados	Concessão de acesso a aplicação da rede Câmara	Até 0,5 Horas	Até 3 horas	Sim
Comunicação de Dados – RDE	Conexão com a Rede da Câmara dos Deputados	Concessão de acesso a aplicação da rede Senado	Até 0,5 Horas	Até 3 horas	Sim
Comunicação de Dados – RDE	Infraestrutura de Rede do Núcleo e do DataCenter	Cadastro de Host	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Comunicação de Dados – RDE	Infraestrutura de Rede do Núcleo e do DataCenter	Configuração de cluster	Até 2 horas	Até 4 horas	Não
Comunicação de Dados – RDE	Infraestrutura de Rede do Núcleo e do DataCenter	Configuração de VLAN	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim



SENADO FEDERAL

Grupo	Serviço	Requisição de Serviço	Duração Mínima	Duração Máxima	Possibilidade de Execução Remota
Comunicação de Dados – RDE	Rede Sem Fio do Senado	Concessão de acesso a sistema/equipamento servidor via rede sem fio	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Comunicação de Dados – RDE	Rede Sem Fio do Senado	Desbloquear dispositivo móvel para acesso a WIFI	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Comunicação de Dados – RDE	Rede Sem Fio do Senado	Instalação de Access Point	Até 3 horas	Até 8 horas	Não
Comunicação de Dados – RDE	Rede Sem Fio do Senado	Medição do sinal do wifi em áreas	Até 2 horas	Até 4 horas	Não
Comunicação de Dados – RDE	Rede Sem Fio do Senado	Recolhimento de Access Point	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Não
Comunicação de Dados – RDE	Resolução de Nomes de Domínio Externo – DNS	Alteração de nome em DNS externo	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Comunicação de Dados – RDE	Resolução de Nomes de Domínio Externo – DNS	Criação de domínio novo	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Comunicação de Dados – RDE	Resolução de Nomes de Domínio Externo – DNS	Inclusão de servidor em DNS externo	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Comunicação de Dados – SRV	Resolução de Nomes de Domínio Interno – DNS	Criação de registro em DNS interno	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Comunicação de Dados – RDE	Streaming de Vídeo	Concessão de permissão para download e upload streaming	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Comunicação de Dados – RDE	Streaming de Vídeo	Inclusão/configuração de VIP digital	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Estações – ETT	Controle de Atualização de Sistema Operacional Windows – Wsus e AD	Alteração de política de atualização do Windows	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Não
Estações – ETT	Controle de Atualização de Sistema Operacional Windows – Wsus e AD	Liberação de novas atualizações do Windows	Até 2 dias	Até 5 Dias	Não
Estações – ETT	Controle de Software de Estações de Trabalho – SCCM	Alteração de roteiro para instalação de aplicativos	Até 2 horas	Até 3 horas	Não
Estações – ETT	Controle de Software de Estações de Trabalho – SCCM	Distribuição automática de software	Até 2 horas	Até 3 horas	Não
Estações – ETT	Controle de Software de Estações de Trabalho – SCCM	Manutenção de servidor SCCM (requisição interna)	Até 2 horas	Até 3 horas	Não
Estações – ETT	Controle de Software de Estações de Trabalho – SCCM	Relatório de ativos inventariados	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Não
Estações – ETT	Controle de Software de Estações de Trabalho – SCCM	Relatório de softwares instalados em estação de trabalho	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Não
Estações – ETT	Suporte a Software de Estações de Trabalho	Criação/alteração de políticas de grupo (GPOs)	Até 2 horas	Até 3 horas	Não
Estações – ETT	Suporte a Software de Estações de Trabalho	Homologação de software para estação	Até 2 dias	Até 5 Dias	Não
Estações – ETT	Suporte a Software de Estações de Trabalho	Inclusão de equipamento em domínio	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Não
Estações – ETT	Suporte a Software de Estações de Trabalho	Instalação/atualização de software em estação	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Não



SENADO FEDERAL

Grupo	Serviço	Requisição de Serviço	Duração Mínima	Duração Máxima	Possibilidade de Execução Remota
Gestão Interna – PRD	Indicadores de Infraestrutura	Criação de novo indicador	Até 0,5 Horas	Até 8 horas	Sim
Gestão Interna – PRD	Indicadores de Infraestrutura	Criação de relatório de indicador	Até 0,5 Horas	Até 4 horas	Sim
Impressão Corporativa – MEQ	Configuração de Serviço de Impressão	Alteração de fila de impressão	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Impressão Corporativa – MEQ	Configuração de Serviço de Impressão	Alteração de permissionamento em fila de impressão	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Impressão Corporativa – MEQ	Configuração de Serviço de Impressão	Cancelamento de acesso a impressora	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Impressão Corporativa – MEQ	Configuração de Serviço de Impressão	Concessão de acesso a impressora	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Impressão Corporativa – MEQ	Configuração de Serviço de Impressão	Criação/configuração de fila de impressão	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Impressão Corporativa – MEQ	Configuração de Serviço de Impressão	Exclusão de jobs em fila de impressão	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Impressão Corporativa – MEQ	Configuração de Serviço de Impressão	Inativação de fila de impressão	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Impressão Corporativa – MEQ	Configuração de Serviço de Impressão	Instalação/configuração de driver de impressora	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Impressão Corporativa – MEQ	Configuração de Serviço de Impressão	Reinício de SPOOLER de impressão	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Zope/Plone	Alteração/ajuste de configuração	Até 0,5 Horas	Até 3 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Zope/Plone	Apoio a diagnóstico/ajuste de desempenho	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Zope/Plone	Concessão/revogação de acesso/permissionamento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Zope/Plone	Criação/alteração/agendamento de script/rotina	Até 2 horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Zope/Plone	Criação/deploy/alteração/correção de serviço de entrega de aplicações	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim



SENADO FEDERAL

Grupo	Serviço	Requisição de Serviço	Duração Mínima	Duração Máxima	Possibilidade de Execução Remota
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Zope/Plone	Criação/preparação de ambiente para aplicação/portal	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Zope/Plone	Desinstalação/desativação/exclusão de aplicação/portal/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Zope/Plone	Execução de procedimento operacional	Até 0,5 Horas	Até 8 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Zope/Plone	Instalação/atualização de software/serviço/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 12 Horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Zope/Plone	Snapshot/backup/restauração de dados	Até 0,5 Horas	Até 1 Dia	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem ASP.NET – IIS	Alteração/ajuste de configuração	Até 0,5 Horas	Até 3 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem ASP.NET – IIS	Apoio a diagnóstico/ajuste de desempenho	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem ASP.NET – IIS	Concessão/revogação de acesso/permissionamento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem ASP.NET – IIS	Criação/alteração/agendamento de script/rotina	Até 2 horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem ASP.NET – IIS	Criação/deploy/alteração/correção de serviço de entrega de aplicações	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem ASP.NET – IIS	Criação/preparação de ambiente para aplicação/portal	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem ASP.NET – IIS	Desinstalação/desativação/exclusão de aplicação/portal/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem ASP.NET – IIS	Execução de procedimento operacional	Até 0,5 Horas	Até 8 horas	Sim



SENADO FEDERAL

Grupo	Serviço	Requisição de Serviço	Duração Mínima	Duração Máxima	Possibilidade de Execução Remota
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem ASP.NET – IIS	Instalação/atualização de software/serviço/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 12 Horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem ASP.NET – IIS	Snapshot/backup/restauração de dados	Até 0,5 Horas	Até 1 Dia	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Cliente/Servidor	Alteração/ajuste de configuração	Até 0,5 Horas	Até 3 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Cliente/Servidor	Apoio a diagnóstico/ajuste de desempenho	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Cliente/Servidor	Concessão/revogação de acesso/permissionamento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Cliente/Servidor	Criação/alteração/agendamento de script/rotina	Até 2 horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Cliente/Servidor	Criação/deploy/alteração/correção de serviço de entrega de aplicações	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Cliente/Servidor	Criação/preparação de ambiente para aplicação/portal	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Cliente/Servidor	Desinstalação/desativação/exclusão de aplicação/portal/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Cliente/Servidor	Execução de procedimento operacional	Até 0,5 Horas	Até 8 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Cliente/Servidor	Instalação/atualização de software/serviço/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 12 Horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Cliente/Servidor	Snapshot/backup/restauração de dados	Até 0,5 Horas	Até 1 Dia	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Containers – Docker	Alteração/ajuste de configuração	Até 0,5 Horas	Até 3 horas	Sim



SENADO FEDERAL

Grupo	Serviço	Requisição de Serviço	Duração Mínima	Duração Máxima	Possibilidade de Execução Remota
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Containers – Docker	Apoio a diagnóstico/ajuste de desempenho	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Containers – Docker	Concessão/revogação de acesso/permissionamento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Containers – Docker	Criação/alteração/agendamento de script/rotina	Até 2 horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Containers – Docker	Criação/deploy/alteração/correção de serviço de entrega de aplicações	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Containers – Docker	Criação/preparação de ambiente para aplicação/portal	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Containers – Docker	Desinstalação/desativação/exclusão de aplicação/portal/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Containers – Docker	Execução de procedimento operacional	Até 0,5 Horas	Até 8 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Containers – Docker	Instalação/atualização de software/serviço/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 12 Horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Containers – Docker	Snapshot/backup/restauração de dados	Até 0,5 Horas	Até 1 Dia	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – BO	Alteração/ajuste de configuração	Até 0,5 Horas	Até 3 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – BO	Apoio a diagnóstico/ajuste de desempenho	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – BO	Concessão/revogação de acesso/permissionamento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – BO	Criação/alteração/agendamento de script/rotina	Até 2 horas	Até 5 Dias	Sim



SENADO FEDERAL

Grupo	Serviço	Requisição de Serviço	Duração Mínima	Duração Máxima	Possibilidade de Execução Remota
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – BO	Criação/deploy/alteração/correção de serviço de entrega de aplicações	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – BO	Criação/preparação de ambiente para aplicação/portal	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – BO	Desinstalação/desativação/exclusão de aplicação/portal/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – BO	Execução de procedimento operacional	Até 0,5 Horas	Até 8 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – BO	Instalação/atualização de software/serviço/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 12 Horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – BO	Snapshot/backup/restauração de dados	Até 0,5 Horas	Até 1 Dia	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – Kettle	Alteração/ajuste de configuração	Até 0,5 Horas	Até 3 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – Kettle	Apoio a diagnóstico/ajuste de desempenho	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – Kettle	Concessão/revogação de acesso/permissionamento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – Kettle	Criação/alteração/agendamento de script/rotina	Até 2 horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – Kettle	Criação/deploy/alteração/correção de serviço de entrega de aplicações	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – Kettle	Criação/preparação de ambiente para aplicação/portal	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – Kettle	Desinstalação/desativação/exclusão de aplicação/portal/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim



SENADO FEDERAL

Grupo	Serviço	Requisição de Serviço	Duração Mínima	Duração Máxima	Possibilidade de Execução Remota
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – Kettle	Execução de procedimento operacional	Até 0,5 Horas	Até 8 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – Kettle	Instalação/atualização de software/serviço/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 12 Horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – Kettle	Snapshot/backup/restauração de dados	Até 0,5 Horas	Até 1 Dia	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – QlikView	Alteração/ajuste de configuração	Até 0,5 Horas	Até 3 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – QlikView	Apoio a diagnóstico/ajuste de desempenho	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – QlikView	Concessão/revogação de acesso/permissionamento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – QlikView	Criação/alteração/agendamento de script/rotina	Até 2 horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – QlikView	Criação/deploy/alteração/correção de serviço de entrega de aplicações	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – QlikView	Criação/preparação de ambiente para aplicação/portal	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – QlikView	Desinstalação/desativação/exclusão de aplicação/portal/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – QlikView	Execução de procedimento operacional	Até 0,5 Horas	Até 8 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – QlikView	Instalação/atualização de software/serviço/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 12 Horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Data Warehouse – QlikView	Snapshot/backup/restauração de dados	Até 0,5 Horas	Até 1 Dia	Sim



SENADO FEDERAL

Grupo	Serviço	Requisição de Serviço	Duração Mínima	Duração Máxima	Possibilidade de Execução Remota
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem de Outros Serviços	Alteração/ajuste de configuração	Até 0,5 Horas	Até 3 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem de Outros Serviços	Apoio a diagnóstico/ajuste de desempenho	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem de Outros Serviços	Concessão/revogação de acesso/permissionamento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem de Outros Serviços	Criação/alteração/agendamento de script/rotina	Até 2 horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem de Outros Serviços	Criação/deploy/alteração/correção de serviço de entrega de aplicações	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem de Outros Serviços	Criação/preparação de ambiente para aplicação/portal	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem de Outros Serviços	Desinstalação/desativação/exclusão de aplicação/portal/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem de Outros Serviços	Execução de procedimento operacional	Até 0,5 Horas	Até 8 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem de Outros Serviços	Instalação/atualização de software/serviço/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 12 Horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem de Outros Serviços	Snapshot/backup/restauração de dados	Até 0,5 Horas	Até 1 Dia	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Forms e Reports	Alteração/ajuste de configuração	Até 0,5 Horas	Até 3 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Forms e Reports	Apoio a diagnóstico/ajuste de desempenho	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Forms e Reports	Concessão/revogação de acesso/permissionamento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim



SENADO FEDERAL

Grupo	Serviço	Requisição de Serviço	Duração Mínima	Duração Máxima	Possibilidade de Execução Remota
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Forms e Reports	Criação/alteração/agendamento de script/rotina	Até 2 horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Forms e Reports	Criação/deploy/alteração/correção de serviço de entrega de aplicações	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Forms e Reports	Criação/preparação de ambiente para aplicação/portal	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Forms e Reports	Desinstalação/desativação/exclusão de aplicação/portal/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Forms e Reports	Execução de procedimento operacional	Até 0,5 Horas	Até 8 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Forms e Reports	Instalação/atualização de software/serviço/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 12 Horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Forms e Reports	Snapshot/backup/restauração de dados	Até 0,5 Horas	Até 1 Dia	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Java – Tomcat	Alteração/ajuste de configuração	Até 0,5 Horas	Até 3 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Java – Tomcat	Apoio a diagnóstico/ajuste de desempenho	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Java – Tomcat	Concessão/revogação de acesso/permissionamento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Java – Tomcat	Criação/alteração/agendamento de script/rotina	Até 2 horas	Até 5 Dias	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Java – Tomcat	Criação/deploy/alteração/correção de serviço de entrega de aplicações	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Java – Tomcat	Criação/preparação de ambiente para aplicação/portal	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim



SENADO FEDERAL

Grupo	Serviço	Requisição de Serviço	Duração Mínima	Duração Máxima	Possibilidade de Execução Remota
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Java – Tomcat	Desinstalação/desativação/exclusão de aplicação/porta/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Java – Tomcat	Execução de procedimento operacional	Até 0,5 Horas	Até 8 horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Java – Tomcat	Instalação/atualização de software/serviço/ambiente	Até 0,5 Horas	Até 12 Horas	Sim
Infra Aplicações – Hospedagem de Aplicações – APC	Hospedagem Java – Tomcat	Snapshot/backup/restauração de dados	Até 0,5 Horas	Até 1 Dia	Sim
Infra Aplicações – Banco de Dados – DBA	Suporte a Banco de Dados	Agendamento de procedimento (schedule)	Até 0,5 Horas	Até 4 horas	Não
Infra Aplicações – Banco de Dados – DBA	Suporte a Banco de Dados	Backup de objetos	Até 0,5 Horas	Até 2 dias	Não
Infra Aplicações – Banco de Dados – DBA	Suporte a Banco de Dados	Carga de Transferências Constitucionais	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Não
Infra Aplicações – Banco de Dados – DBA	Suporte a Banco de Dados	Concessao/Revogacao de acesso a objetos	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Infra Aplicações – Banco de Dados – DBA	Suporte a Banco de Dados	Concessao/Revogacao de privilegios	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Infra Aplicações – Banco de Dados – DBA	Suporte a Banco de Dados	Cópia de esquema/objetos	Até 0,5 Horas	Até 2 dias	Não
Infra Aplicações – Banco de Dados – DBA	Suporte a Banco de Dados	Criacao de objetos no banco de dados	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Infra Aplicações – Banco de Dados – DBA	Suporte a Banco de Dados	Criacao/Exclusao de Usuario ou Esquema	Até 0,5 Horas	Até 4 horas	Não
Infra Aplicações – Banco de Dados – DBA	Suporte a Banco de Dados	Desbloqueio/alteracao de senha de usuario	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Infra Aplicações – Banco de Dados – DBA	Suporte a Banco de Dados	Exclusão de ambiente para aplicativo	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Infra Aplicações – Banco de Dados – DBA	Suporte a Banco de Dados	REDQDBA11 Exclusao de objetos no banco de dados	Até 0,5 Horas	Até 4 horas	Não
Infra Aplicações – Banco de Dados – DBA	Suporte a Banco de Dados	REDQDBA12Liberação/Cancelamento de Carga do Data Warehouse do SIAFI	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não



SENADO FEDERAL

Grupo	Serviço	Requisição de Serviço	Duração Mínima	Duração Máxima	Possibilidade de Execução Remota
Infra Aplicações – Banco de Dados – DBA	Suporte a Banco de Dados	REDQDBA13 Otimização de procedimento/tuning de sql	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Não
Infra Aplicações – Banco de Dados – DBA	Suporte a Banco de Dados	REDQDBA14 Restauracao de objetos	Até 0,5 Horas	Até 1 Dia	Não
Infraestrutura de TI– MAN	Assistência Técnica ao Sistema Vídeo Wall	Manutenção corretiva	Até 0,5 Horas	Até 8 horas	Não
Infraestrutura de TI– MAN	Assistência Técnica ao Sistema Vídeo Wall	Manutenção preventiva	Até 0,5 Horas	Até 4 horas	Não
Infraestrutura de TI– MAN	Assistência Técnica ao Sistema Vídeo Wall	Relatório de atendimento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Infraestrutura de TI– PRD	Monitoramento da Infraestrutura de TI – Nagios Zabbix	Alteração de configuração de NMS	Até 0,5 Horas	Até 4 horas	Sim
Infraestrutura de TI– PRD	Monitoramento da Infraestrutura de TI – Nagios Zabbix	Atualização no script do videowall	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Infraestrutura de TI– PRD	Monitoramento da Infraestrutura de TI – Nagios Zabbix	Inclusão/alteração/exclusão de ativo, alerta e notificação	Até 0,5 Horas	Até 4 horas	Sim
Infraestrutura de TI– PRD	Monitoramento da Infraestrutura de TI – Nagios Zabbix	Inclusão/alteração/exclusão de indicadores de serviço	Até 0,5 Horas	Até 4 horas	Sim
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Alteração de caixa postal institucional	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Alteração de lista de distribuição	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Autorização de acesso à caixa postal institucional	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Autorização de envio para lista de distribuição	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Autorização para envio e recebimento de e-mails externos	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Bloqueio/desbloqueio de caixa postal	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Cancelamento de acesso à caixa postal institucional	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Configuração de caixa postal institucional	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Configuração de caixa postal pessoal	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Cópia de segurança de caixa postal– PST	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Criação de caixa postal institucional	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Criação de caixa postal pessoal	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Criação de endereço de e-mail secundário	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Criação de lista de distribuição	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não



SENADO FEDERAL

Grupo	Serviço	Requisição de Serviço	Duração Mínima	Duração Máxima	Possibilidade de Execução Remota
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Criação/alteração/exclusão de sala de reunião	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Desativação de caixa postal pessoal	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Exclusão de caixa postal institucional	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Exclusão de caixa postal pessoal	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Exclusão de lista de distribuição	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Redirecionamento de e-mail para aposentados	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – SRV	Email Corporativo – Exchange	Remoção de caixa postal institucional	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – ETT	Filtro de Emails – anti spam	Bloqueio/desbloqueio de envio de e-mails	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Mensageria – ETT	Filtro de Emails – anti spam	Bloqueio/desbloqueio de envio de e-mails	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – ETT	Filtro de Emails – anti spam	Bloqueio/desbloqueio de recebimento de e-mails	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Mensageria – ETT	Filtro de Emails – anti spam	Bloqueio/desbloqueio de recebimento de e-mails	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Mensageria – ETT	Filtro de Emails – anti spam	Criação de novo servidor de e-mail	Até 4 horas	Até 8 horas	Não
Mensageria – ETT	Filtro de Emails – anti spam	Criação de novo servidor de e-mail	Até 0,5 Horas	Até 24 Horas	Sim
Mensageria – ETT	Filtro de Emails – anti spam	Liberação de equipamentos/sistemas para envio de e-mail – SMTP-APPL	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Mensageria – ETT	Filtro de Emails – anti spam	Manutenção de servidor de e-mail	Até 2 horas	Até 1 Dia	Não
Mensageria – ETT	Filtro de Emails – anti spam	Manutenção de servidor de e-mail	Até 0,5 Horas	Até 24 Horas	Sim
Mensageria – ETT	Filtro de Emails – anti spam	Relatório de envio/recebimento de e-mails	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Segurança – SRV	Acesso a Sistemas Corporativos e Recursos de Rede	Alteração de acesso a área de disco	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Segurança – SRV	Acesso a Sistemas Corporativos e Recursos de Rede	Alteração de login	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Segurança – SRV	Acesso a Sistemas Corporativos e Recursos de Rede	Criação/alteração de grupos de segurança	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Segurança – SRV	Acesso a Sistemas Corporativos e Recursos de Rede	Criação/exclusão de login administrador	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Segurança – SRV	Acesso a Sistemas Corporativos e Recursos de Rede	Criação/reativação de login de rede	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Segurança – SRV	Acesso a Sistemas Corporativos e Recursos de Rede	Criação/reativação de login de usuários externos	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não



SENADO FEDERAL

Grupo	Serviço	Requisição de Serviço	Duração Mínima	Duração Máxima	Possibilidade de Execução Remota
Segurança – SRV	Acesso a Sistemas Corporativos e Recursos de Rede	Exclusão de grupo de segurança	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Segurança – SRV	Acesso a Sistemas Corporativos e Recursos de Rede	Inativação de login de usuários externos	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Segurança – SRV	Acesso a Sistemas Corporativos e Recursos de Rede	Solicitação de nova senha	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Segurança – ETT	Antivírus Eletrônico – McAfee	Alteração de configuração de varredura de antivírus	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Segurança – ETT	Antivírus Eletrônico – McAfee	Concessão de acesso no servidor de antivírus – ePO	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Segurança – ETT	Antivírus Eletrônico – McAfee	Liberação de FTP	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Segurança – ETT	Antivírus Eletrônico – McAfee	Manutenção de servidor de antivírus	Até 2 horas	Até 1 Dia	Não
Segurança – NOC	Backup Corporativo – TSM	Alteração de configuração de TSM	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Segurança – NOC	Backup Corporativo – TSM	Atualização do BDGC/FAQ/MediaWIKI	Até 0,5 Horas	Até 4 horas	Sim
Segurança – NOC	Backup Corporativo – TSM	Inclusão/alteração/exclusão de backups	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Segurança – NOC	Backup Corporativo – TSM	Restauração de backup de drive de rede	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Segurança – NOC	Backup Corporativo – TSM	Restauração de Backup de VM, drives de rede e arquivos em Servidor	Até 0,5 Horas	Até 5 Dias	Sim
Segurança – ETT	Proxy McAfee	Manutenção de servidor proxy	Até 2 horas	Até 1 Dia	Não
Segurança – RDE	Segurança de Perímetro – firewalls checkpoint. IPS, consoles dos firewalls, consoles dos IPS	Concessão de acesso FTP para estação de trabalho	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Segurança – RDE	Segurança de Perímetro – firewalls checkpoint. IPS, consoles dos firewalls, consoles dos IPS	Concessão de acesso para Skype	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Segurança – RDE	Segurança de Perímetro – firewalls checkpoint. IPS, consoles dos firewalls, consoles dos IPS	Criação alteração de regras de firewall e IPS	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Servidores – MAN	Assistência Técnica e Suporte ao Servidor em Rack (Dell)	Manutenção corretiva	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Servidores – MAN	Assistência Técnica e Suporte ao Servidor em Rack (Dell)	Manutenção preventiva	Até 0,5 Horas	Até 2 horas	Sim
Servidores – MAN	Assistência Técnica e Suporte ao Servidor em Rack (Dell)	Relatório de atendimento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não



SENADO FEDERAL

Grupo	Serviço	Requisição de Serviço	Duração Mínima	Duração Máxima	Possibilidade de Execução Remota
Servidores – MAN	Assistência Técnica e Suporte ao Servidor em Rack (IBM)	Manutenção corretiva	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Servidores – MAN	Assistência Técnica e Suporte ao Servidor em Rack (IBM)	Manutenção preventiva	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Servidores – MAN	Assistência Técnica e Suporte ao Servidor em Rack (IBM)	Relatório de atendimento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Servidores – SRV	Suporte a Equipamento Servidor	Configuração de equipamento servidor físico	Até 0,5 Horas	Até 24 Horas	Sim
Servidores – SRV	Suporte a Equipamento Servidor	Criação de scripts	Até 0,5 Horas	Até 24 Horas	Não
Servidores – SRV	Suporte a Equipamento Servidor	Inativação de equipamento servidor físico	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Sim
Servidores – SRV	Suporte a Equipamento Servidor	Solicitação de equipamento	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Servidores – SRV	Virtualização de Servidores – VMWARE	Alteração de parâmetros de máquina virtual	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Servidores – SRV	Virtualização de Servidores – VMWARE	Clonagem de máquina virtual	Até 0,5 Horas	Até 24 Horas	Não
Servidores – SRV	Virtualização de Servidores – VMWARE	Concessão de acesso à máquina virtual	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Servidores – SRV	Virtualização de Servidores – VMWARE	Conversão de máquina física em máquina virtual	Até 0,5 Horas	Até 24 Horas	Não
Servidores – SRV	Virtualização de Servidores – VMWARE	Criação de interface de rede	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não
Servidores – SRV	Virtualização de Servidores – VMWARE	Criação de máquina virtual	Até 0,5 Horas	Até 4 horas	Não
Servidores – SRV	Virtualização de Servidores – VMWARE	Exclusão de máquina virtual	Até 0,5 Horas	Até 1 Hora	Não



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020

(Processo nº 00200.002544/2016-25)

ANEXO 10

MODELOS DE FORMULÁRIO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO E RELATÓRIOS MENSAIS DE SERVIÇOS PRESTADOS

As requisições de serviço deverão ser incluídas no sistema de requisições de serviço do Senado Federal. As informações contidas nos formulários abaixo servirão para o cálculo da quantidade de Unidades de Serviços Técnicos para as requisições dos serviços – Cláusula Sétima, bem como as metas para a aferição dos níveis de serviço atingidos para cada requisição - Cláusula Décima Segunda.

1. FORMULÁRIO DAS REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS

1.1. Informações de abertura da requisição de serviço

1.1.1. **IA – Ilha de atendimento:** Indicar o grupo do serviço para a requisição conforme Tabela 6 - Ilhas de atendimento.

1.1.2. PEX – Perfil da execução

1.1.2.1. **PE – Período da execução:** Indicar o período da execução da requisição de serviço conforme Tabela 7 - Períodos de execução.

1.1.2.2. **DE – Duração da execução:** Indicar a duração da execução da requisição de serviço conforme Tabela 8 - Previsão de durações de execução.

1.1.2.3. **FE – Frequência da execução:** Indicar a frequência para a execução da requisição de serviço conforme Tabela 9 - Frequências de execução.

1.1.3. **Descrição:** Descrever as atividades que fazem parte da requisição de serviço.

1.1.4. **Responsável:** Indica o responsável pela emissão da requisição de serviço.

1.1.5. **Data e hora de emissão:** Indica a data e a hora da emissão da requisição de serviço.

1.2. Informações de execução da requisição de serviço

1.2.1. **Proprietário da requisição:** Indica o atendente que está solucionando a requisição de serviço e possui direitos de alteração de todos os atributos de chamado,



SENADO FEDERAL

bem como de execução de tratativas como envio de e-mails e notificações a clientes e atendentes

1.2.2. Responsável da requisição: Indica um eventual segundo atendente como responsável pela requisição de serviço, o qual terá as mesmas prerrogativas do proprietário sobre o chamado.

1.2.3. Data e hora do início da execução da requisição: Indica a data e hora que a requisição começou a ser atendida.

1.2.4. Descrição da execução: Descrever as atividades desempenhadas na execução da requisição de serviço com histórico temporal de informações de disponibilidade, de integridade de dados. Informações que são necessárias a verificação dos níveis de serviço praticados na requisição.

1.2.5. Data e hora do término da execução da requisição: Indica a data e hora que a requisição foi atestada.

2. RELATÓRIOS MENSAIS DE SERVIÇOS PRESTADOS

2.1. Os relatórios mensais para fins de verificação dos serviços prestados por parte da fiscalização técnica deverão ser apresentados pela CONTRATADA mensalmente ao final do período de apuração e será utilizado para confrontação com as informações do sistema de requisições de serviço em produção no Senado Federal. Esse relatório deverá ser anexado à respectiva fatura a ser atestada. Deverão constar minimamente do relatório as seguintes informações:

2.2. Informações detalhadas das requisições de serviço

2.2.1. Informações da requisição de serviço

2.2.1.1. IA – Ilha de atendimento: Indicar o grupo do serviço para a requisição conforme Tabela 6 - Ilhas de atendimento.

2.2.1.2. PEX – Perfil da execução

2.2.1.2.1. PE – Período da execução: Indicar o período da execução da requisição de serviço conforme Tabela 7 - Períodos de execução.

2.2.1.2.2. DE – Duração da execução: Indicar a duração da execução da requisição de serviço conforme Tabela 8 - Previsão de durações de execução.

2.2.1.2.3. FE – Frequência da execução: Indicar a frequência para a execução da requisição de serviço conforme Tabela 9 - Frequências de execução.

2.2.1.3. Descrição: Descreve as atividades que fazem parte da requisição de serviço.

2.2.1.4. Responsável: Indica o responsável pela emissão da requisição de serviço.



SENADO FEDERAL

2.2.1.5. Data e hora de emissão: Indica a data e a hora da emissão da requisição de serviço.

2.2.2. Informações de execução da requisição de serviço

2.2.2.1. Proprietário da requisição: Indica o atendente que está solucionando a requisição de serviço e possui direitos de alteração de todos os atributos de chamado, bem como de execução de tratativas como envio de e-mails e notificações a clientes e atendentes.

2.2.2.2. Responsável da requisição: Indica um eventual segundo atendente como responsável pela requisição de serviço, o qual terá as mesmas prerrogativas do proprietário sobre o chamado.

2.2.2.3. Data e hora do início da execução da requisição: Indica a data e hora que a requisição começou a ser atendida.

2.2.2.4. Descrição da execução: Descreve as atividades desempenhadas na execução da requisição de serviço com histórico temporal de informações de disponibilidade, de integridade de dados. Informações que são necessárias a verificação dos níveis de serviço praticados na requisição.

2.2.2.5. Data e hora do término da execução da requisição: Indica a data e hora que a requisição foi atestada.

2.2.2.6. Níveis de serviço da requisição

2.2.2.6.1. Meta de Duração da Execução – MDE: informa a meta de duração da execução – MDE da requisição.

2.2.2.6.2. Meta de Início do Atendimento – MIA: informa a meta de Início do atendimento – MIA da requisição.

2.2.2.6.3. Atraso no Início do Atendimento – AIA: informa o eventual atraso no Início do atendimento – AIA da requisição.

2.2.2.6.4. Atraso na Duração de Execução – ADE: informa o eventual atraso na duração de execução – ADE da requisição.

2.2.2.6.5. Atraso Total da Requisição de Serviço – ATRS: informa o eventual atraso total da requisição de serviço – ATRS da requisição

2.3. Informações consolidadas das requisições de serviço

2.3.1. Quantidade de requisições por ilhas de atendimento no período de apuração.

2.3.2. Quantidade de UST ordinárias da ilha no período de apuração – QUSTO.

2.3.3. Quantidade de UST de serviços excepcionais por ilha no período de apuração – QUSTE.



SENADO FEDERAL

2.3.4. Quantidade de UST ordinárias total no período de apuração – QUSTO no período de apuração.

2.3.5. Quantidade de UST de serviços excepcionais total no período de apuração – QUSTE.

2.3.6. Índice de atrasos das requisições de serviços sob demanda no período de apuração – IARS.

2.3.7. Requisições recebidas e aceitas por ilha de atendimento por ilha de atendimento pela fiscalização requisitante no período de apuração.

2.3.8. Índice de inexecuções das requisições de serviço de frequência contínua o período de apuração– IIRSC n.

2.3.9. Estatísticas de disponibilidade dos serviços no período de apuração.

2.3.10. Eventuais fatores de ajustes aplicados nas requisições de apuração.

2.3.11. Recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período de apuração.

2.3.12. Valor mensal por serviços ordinários no período de apuração – VMSO.

2.3.13. Valor mensal dos serviços excepcionais no período de apuração – VMSE.

2.3.14. Outras informações relevantes para a fiscalização e gestão contratual.

2.4. Informações adicionais dos relatórios mensais de serviços prestados.

2.4.1. Os relatórios deverão ser emitidos em meio eletrônico preferencialmente nos formatos PDF-A, Microsoft Word e Microsoft Excel.

2.4.2. Os relatórios mensais de serviços prestados serão analisados pelo Senado Federal em até 5 (cinco) dias úteis da data da sua entrega.

2.4.3. Caso o Senado Federal julgue necessário que se façam ajustes nos relatórios mensais de serviços prestados, a contratada terá 5 (cinco) dias para proceder as correções devidas, bem como para a reapresentação de nova versão desses relatórios.

2.4.4. Caso persista a necessidade de realização de ajustes nos relatórios mensais de serviços prestados, a contratada terá mais 5 (cinco) dias para proceder as correções devidas, bem como para a reapresentação de nova versão desses relatórios. Esse ciclo se repetirá com os mesmos prazos até que todas as pendências detectadas nos relatórios sejam sanadas.

2.4.5. Os relatórios mensais de serviços prestados são indispensáveis para o aceite e, conseqüentemente, o pagamento dos serviços prestados no respectivo período de apuração.

2.4.6. O Senado Federal poderá solicitar alterações nos relatórios mensais de serviços prestados por sua necessidade.

2.4.7. A contratada terá até 10 (dez) dias úteis para efetivar as alterações nos relatórios mensais de serviços prestados solicitadas pelo Senado Federal.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020

(Processo nº 00200.002544/2016-25)

ANEXO 11

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

Senado Federal, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº 00.530.279/0004-68, doravante denominado SF e NOME DA EMPRESA, pessoa jurídica com sede na, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º ..., doravante denominada contratada e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato SF Nº ..., celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a ..., mediante condições estabelecidas pelo SF;

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

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

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

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

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

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

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

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

I – A contratada se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO;

II – A contratada se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do SF;

III – O consentimento mencionado inciso II acima, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES;

IV – A contratada se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do SF;

V – A contratada deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do SF, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo SF;

V – Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO;

VI – O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual;

VII – Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à contratada, são única e exclusiva propriedade intelectual do SF;

VIII – A contratada firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento;



SENADO FEDERAL

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

CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

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

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

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

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

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

CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

CLÁUSULA NONA – DO FORO

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



SENADO FEDERAL

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

Brasília, ____ de _____ de ____

Nome Diretor

NOME DA EMPRESA



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020

(Processo nº 00200.002544/2016-25)

ANEXO 12

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS EXCEPCIONAIS

Tabela 29 - Histórico de serviços excepcionais por área e ilha de atendimento

Atividade	Início da Atividade	Término da Atividade	Duração da Tarefa	Ilha de Atendimento	Índice Ilha de Atendimento - IIA	Dia da Semana	PEX - Perfil da Execução							QUSTT - Quantidade Total de UST sob Demanda
							PE - Período da Execução		DE - Duração da Execução		FE - Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução	
SEPTI				IA-08-Produção e Backup	0,90									
Instalação de Drives EDLM	18/02/2018 09:00	18/02/2018 12:00	3:00:00	IA-08-Produção e Backup	0,90	dom	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 3 horas	3	Sob demanda	1	5,56	5,00
Substituição de Fitas do CEDOC	18/02/2018 14:00	18/02/2018 18:00	4:00:00	IA-08-Produção e Backup	0,90	dom	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 4 horas	4	Sob demanda	1	7,41	6,67
Migração de máquina do OTRS	23/06/2018 09:12	23/06/2018 20:03	10:51:00	IA-08-Produção e Backup	0,90	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 12 Horas	12	Sob demanda	1	22,23	20,01



SENADO FEDERAL

Atividade	Início da Atividade	Término da Atividade	Duração da Tarefa	Ilha de Atendimento	Índice Ilha de Atendimento - IIA	Dia da Semana	PEX - Perfil da Execução							QUSTT - Quantidade Total de UST sob Demanda
							PE - Período da Execução		DE - Duração da Execução		FE - Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução	
Migração de máquina do OTRS	24/06/2018 09:28	24/06/2018 21:01	11:33:00	IA-08-Produção e Backup	0,90	dom	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 12 Horas	12	Sob demanda	1	22,23	20,01
Ampliação do OTRS para COATEN	30/06/2018 15:10	30/06/2018 15:52	0:42:00	IA-08-Produção e Backup	0,90	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 1 Hora	1	Sob demanda	1	1,85	1,67
Ampliação do OTRS para COATEN	01/07/2018 14:46	01/07/2018 22:17	7:31:00	IA-08-Produção e Backup	0,90	dom	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 8 horas	8	Sob demanda	1	14,82	13,34
Problema com DSPACE (evidência Whatsapp)	13/04/2018 21:00	14/04/2018 00:49	3:49:00	IA-08-Produção e Backup	0,90	sex	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 4 horas	4	Sob demanda	1	7,41	6,67
Problema com DSPACE (evidência Whatsapp)	14/04/2018 07:00	14/04/2018 18:43	11:43:00	IA-08-Produção e Backup	0,90	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 12 Horas	12	Sob demanda	1	22,23	20,01
SESSR				IA-01-Armazenamento, Diretório,	1,00									
Teste de chaveamento de máquinas virtuais para datacenter de contingência	08/06/2018 22:00	09/06/2018 01:11	3:11:00	IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	1,00	sex	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 4 horas	4	Sob demanda	1	7,41	7,41
Teste de chaveamento de máquinas virtuais para datacenter de contingência	09/06/2018 15:50	09/06/2018 17:36	1:46:00	IA-01-Armazenamento, Diretório,	1,00	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 2 horas	2	Sob demanda	1	3,70	3,70



SENADO FEDERAL

Atividade	Início da Atividade	Término da Atividade	Duração da Tarefa	Ilha de Atendimento	Índice Ilha de Atendimento - IIA	Dia da Semana	PEX - Perfil da Execução							QUSTT - Quantidade Total de UST sob Demanda
							PE - Período da Execução		DE - Duração da Execução		FE - Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução	
				Mensageria e Servidores										
Teste de chaveamento de máquinas virtuais para datacenter de contingência	09/06/2018 22:00	10/06/2018 00:11	2:11:00	IA-01- Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	1,00	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 3 horas	3	Sob demanda	1	5,56	5,56
Problema com DSPACE (evidência Whatsapp)	14/04/2018 00:00	14/04/2018 00:50	0:50:00	IA-01- Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	1,00	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 1 Hora	1	Sob demanda	1	1,85	1,85
Problema com DSPACE (evidência Whatsapp)	14/04/2018 08:04	14/04/2018 11:06	3:02:00	IA-01- Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	1,00	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 3 horas	3	Sob demanda	1	5,56	5,56
Trabalho com MidPoint (evidência chamado 2018061910000063 e Forponto)	07/04/2018 08:43	07/04/2018 12:23	3:40:00	IA-01- Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	1,00	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 4 horas	4	Sob demanda	1	7,41	7,41
Trabalho com MidPoint (evidência chamado 2018061910000063 e Forponto)	07/04/2018 15:31	07/04/2018 18:22	2:51:00	IA-01- Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	1,00	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 3 horas	3	Sob demanda	1	5,56	5,56
Trabalho com MidPoint (evidência chamado 2018061910000063 e Forponto)	08/07/2018 14:31	08/07/2018 20:51	6:20:00	IA-01- Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	1,00	dom	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 8 horas	8	Sob demanda	1	14,82	14,82



SENADO FEDERAL

Atividade	Início da Atividade	Término da Atividade	Duração da Tarefa	Ilha de Atendimento	Índice Ilha de Atendimento - IIA	Dia da Semana	PEX - Perfil da Execução							QUSTT - Quantidade Total de UST sob Demanda
							PE - Período da Execução		DE - Duração da Execução		FE - Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução	
Substituição de certificados digitais nas autoridades certificadoras internas e de aplicações	17/02/2018 10:00	17/02/2018 17:00	7:00:00	IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	1,00	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 8 horas	8	Sob demanda	1	14,82	14,82
SESBD				IA-02-Bancos de Dados	1,56									
Migração de máquina do OTRS	23/06/2018 09:41	23/06/2018 13:51	4:10:00	IA-02-Bancos de Dados	1,56	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 4 horas	4	Sob demanda	1	7,41	11,57
Instalação de patches de SOs e BDs. Instalação do IBM Guardium. Substituição de PDUs do Rack 57. (chamado 2018031410000051)	24/03/2018 08:00	24/03/2018 12:00	4:00:00	IA-02-Bancos de Dados	1,56	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 4 horas	4	Sob demanda	1	7,41	11,57
Reinicialização de Banco de Dados PHOTON para auditoria (chamado 2018051510000116)	26/05/2018 08:00	26/05/2018 08:30	0:30:00	IA-02-Bancos de Dados	1,56	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 1 Hora	1	Sob demanda	1	1,85	2,89
SESIA				IA-06-Hospedagem de Aplicações	1,01						Sob Demanda			
Teste de chaveamento de máquinas virtuais para datacenter de contingência	09/06/2018 09:30	09/06/2018 10:30	1:00:00	IA-06-Hospedagem de Aplicações	1,01	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 1 Hora	1	Sob demanda	1	1,85	1,87
Teste de chaveamento de máquinas virtuais	09/06/2018 15:50	09/06/2018 16:52	1:02:00	IA-06-Hospedagem de Aplicações	1,01	sáb	Final de Semana e	1,85	Até 1 Hora	1	Sob demanda	1	1,85	1,87



SENADO FEDERAL

Atividade	Início da Atividade	Término da Atividade	Duração da Tarefa	Ilha de Atendimento	Índice Ilha de Atendimento - IIA	Dia da Semana	PEX - Perfil da Execução							QUSTT - Quantidade Total de UST sob Demanda
							PE - Período da Execução		DE - Duração da Execução		FE - Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução	
para datacenter de contingência							Feriados (0 a 24 horas)							
Teste de chaveamento de máquinas virtuais para datacenter de contingência	10/06/2018 08:15	10/06/2018 08:45	0:30:00	IA-06-Hospedagem de Aplicações	1,01	dom	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 1 Hora	1	Sob demanda	1	1,85	1,87
Problema com DSPACE (evidência Whatsapp)	13/04/2018 21:00	14/04/2018 00:49	3:49:00	IA-06-Hospedagem de Aplicações	1,01	sex	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 4 horas	4	Sob demanda	1	7,41	7,47
Problema com DSPACE (evidência Whatsapp)	14/04/2018 07:00	14/04/2018 14:22	7:22:00	IA-06-Hospedagem de Aplicações	1,01	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 8 horas	8	Sob demanda	1	14,82	14,94
Trabalho com MidPoint (evidência chamado 2018061910000063 e Forponto)	07/04/2018 12:33	07/04/2018 18:22	5:49:00	IA-06-Hospedagem de Aplicações	1,01	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 8 horas	8	Sob demanda	1	14,82	14,94
SGMD														
Migração de máquina do OTRS	23/06/2018 10:27	23/06/2018 20:31	10:04:00	IA-05-Gerência de Mudanças, Conf iguração e Planejamento	0,90	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 12 Horas	12	Sob demanda	1	22,23	20,01
Migração de máquina do OTRS	24/06/2018 11:01	24/06/2018 21:01	10:00:00	IA-05-Gerência de Mudanças, Conf iguração e Planejamento	0,90	dom	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 12 Horas	12	Sob demanda	1	22,23	20,01
Teste de chaveamento de máquinas virtuais para datacenter de contingência	09/06/2018 15:50	09/06/2018 16:52	1:02:00	IA-05-Gerência de Mudanças, Conf iguração e Planejamento	0,90	sáb	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 1 Hora	1	Sob demanda	1	1,85	1,67



SENADO FEDERAL

Atividade	Início da Atividade	Término da Atividade	Duração da Tarefa	Ilha de Atendimento	Índice Ilha de Atendimento - IIA	Dia da Semana	PEX - Perfil da Execução							QUSTT - Quantidade Total de UST sob Demanda
							PE - Período da Execução		DE - Duração da Execução		FE - Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução	
Ampliação do OTRS para COATEN	01/07/2018 14:46	01/07/2018 22:17	7:31:00	IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento	0,90	dom	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 8 horas	8	Sob demanda	1	14,82	13,34
QUSTT -Quantidade Total de UST sob Demanda (fora do expediente)														284,07

Tabela 30 - Histórico dos serviços excepcionais de desligamento do Datacenter

Nome da Tarefa	Duração da Tarefa	Ilha de Atendimento	Índice Ilha de Atendimento - IIA	PEX - Perfil da Execução							QUSTT - Quantidade Total de UST sob Demanda
				PE - Período da Execução		DE -Duração da Execução		FE -Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução	
SEINDC	20 mins	IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	0,90	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 1 Hora	1	Sob Demanda	1	1,85	1,67
Desligar os equipamentos do VIP da Tomada Elétricas	10 mins										
Religar os circuitos de energia	10 mins										
SESIER	205 mins	IA-03-Comunicação de Dados	1,00	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 4 horas	4	Sob Demanda	1	7,41	7,42
Desativação dos servidores de Streaming	30 mins										
Desativação dos servidores da rede sem fio	20 mins										
Desativação do sistema de segurança de borda	30 mins										



SENADO FEDERAL

Nome da Tarefa	Duração da Tarefa	Ilha de Atendimento	Índice Ilha de Atendimento - IIA	PEX - Perfil da Execução							QUSTT - Quantidade Total de UST sob Demanda
				PE - Período da Execução		DE -Duração da Execução		FE -Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução	
Desativação links externos, roteador de internet, DHCP e DNS externo	10 mins										
Desativação dos equipamentos da sala de controle	10 mins										
Desativação do núcleo da rede	10 mins										
Ativação do núcleo da rede	20 mins										
Ativação dos links externos e roteador de internet	10 mins										
Ativação dos servidores de streaming	20 mins										
Ativação do servidores da rede sem fio	20 mins										
Ativação dos serviços de DHCP e DNS externo	10 mins										
Ativação do sistema de segurança de borda *	15 mins										
SEPRTI	80 m ins	IA-08-Produção e Backup	0,90	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 2 horas	2	Sob Demanda	1	3,70	3,34
Ativação do modo manutenção do Zabbix	5 mins										
Desativação do robô Quantum e TSMs - Serviço de Backup e ITSM	20 mins										
Desativação dos Sw itchs SAN e Zabbix	10 mins										
Ativação do Sw itch SAN	5 mins										
Ativação do Zabbix sem envio de emails/ ativação do robô Quantum	20 mins										
Iniciar ativação do TSM	10 mins										
Iniciar Máquinas OTRS	10 mins										



SENADO FEDERAL

Nome da Tarefa	Duração da Tarefa	Ilha de Atendimento	Índice Ilha de Atendimento - IIA	PEX - Perfil da Execução							QUSTT - Quantidade Total de UST sob Demanda
				PE - Período da Execução		DE -Duração da Execução		FE -Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução	
SESSR	290 m ins	IA-01- Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	1,00	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 4 horas	4	Sob Demanda	1	7,41	7,41
Desativação do Exchange e seus servidores no Senado	20 mins										
Desativação do Vmware e seus servidores	15 mins										
Desativação dos Storages	20 mins										
Netapp	20 mins										
HNAS	20 mins										
HUS	20 mins										
Desativação dos servidores de autenticação: Infra's no Senado	10 mins										
Inicia a ativação das Infra's	5 mins										
Ativação dos storages /NETAPP	30 mins										
Netapp	30 mins										
HNAS	30 mins										
HUS	30 mins										
Iniciar a ativação das máquinas Exchange	10 mins										
Iniciar a ativação dos outros servidores e o Vmware*	30 mins										
SESIET	70 m ins	IA-04- Estações de Trabalho Estações de	1,00	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 2 horas	2	Sob Demanda	1	3,70	3,70
Desativação da suíte Antivírus, Proxy e Relay SMTP	20 mins										
Desativar os AV-Storages	10 mins										
Iniciar a ativação do AV-STORAGES	10 mins										



SENADO FEDERAL

Nome da Tarefa	Duração da Tarefa	Ilha de Atendimento	Índice Ilha de Atendimento - IIA	PEX - Perfil da Execução							QUSTT - Quantidade Total de UST sob Demanda
				PE - Período da Execução		DE -Duração da Execução		FE -Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução	
Iniciar a ativação do SCCM, antivírus, Relay SMTP, Proxy e restante das máquinas	30 mins	Trabalho e Proxies									
SESBD	190 m ins	IA-02-Bancos de Dados	1,56	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 4 horas	4	Sob Demanda	1	7,41	11,57
Desativação dos bancos e desligamento das máquinas	40 mins										
Iniciar a ativação dos bancos de dados Oracle	75 mins										
Iniciar a ativação dos bancos no VMWare	75 mins										
CEDOC	75 m ins										
Desativação das aplicações do Portal e rede CEDOC	15 mins										
Iniciar ativação das aplicações e serviços do CEDOC	60 mins										
SESIA	95 m ins	IA-06-Hospedagem de Aplicações	1,01	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 2 horas	2	Sob Demanda	1	3,70	3,73
Desativação das máquinas do SESIA*	15 mins										
Ativar e testar os servidores de Aplicações	60 mins										
Entrar em contato com a equipe SVE	20 mins										
Todos	30 mins										
		IA-03-Comunicação de Dados	1,00	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 1 Hora	1	Sob Demanda	1	1,85	1,85



SENADO FEDERAL

Nome da Tarefa	Duração da Tarefa	Ilha de Atendimento	Índice Ilha de Atendimento - IIA	PEX - Perfil da Execução							QUSTT - Quantidade Total de UST sob Demanda
				PE - Período da Execução		DE -Duração da Execução		FE -Frequência da Execução		IPE - Índice Perfil de Execução	
		IA-08-Produção e Backup	0,90	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 1 Hora	1	Sob Demanda	1	1,85	1,67
		IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	1,00	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 1 Hora	1	Sob Demanda	1	1,85	1,85
		IA-02-Bancos de Dados	1,56	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 1 Hora	1	Sob Demanda	1	1,85	2,89
		IA-06-Hospedagem de Aplicações	1,01	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 1 Hora	1	Sob Demanda	1	1,85	1,87
SGMD											
Coordenação do desligamento	195 mins	IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento	0,90	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 4 horas	4	Sob Demanda	1	7,41	6,67
Coordenação do religamento	245 mins	IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento	0,90	Final de Semana e Feriados (0 a 24 horas)	1,85	Até 8 horas	8	Sob Demanda	1	14,82	13,34



SENADO FEDERAL

Nome da Tarefa	Duração da Tarefa	Ilha de Atendimento	Índice Ilha de Atendimento - IIA	PEX - Perfil da Execução				QUSTT - Quantidade Total de UST sob Demanda
				PE - Período da Execução	DE -Duração da Execução	FE -Frequência da Execução	IPE - Índice Perfil de Execução	
QUSTT -Quantidade Total de UST sob Demanda (desligamento e religamento)								
68.98								

Tabela 31 - Resumo e totalização do histórico dos serviços excepcionais por ilha de atendimento

Ilha de Atendimento	QUSTT -Quantidade Total de UST sob Demanda (desligamento e religamento)
IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores IA-02-	9,69
Bancos de Dados	15,14
IA-03-Comunicação de Dados	9,70
IA-04-Estações de Trabalho e Proxies	0,00
IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento IA-06	20,95
Hospedagem de Aplicações	5,86
IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas IA-08	1,75
Produção e Backup	5,24
QUSTT -Quantidade Total de UST sob Demanda (desligamento e religamento)	68,34
Ilha de Atendimento	QUSTT -Quantidade Total de UST sob Demanda (fora do expediente)
IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores IA-02	69,80
Bancos de Dados	27,25
IA-03-Comunicação de Dados	0,00
IA-04-Estações de Trabalho e Proxies	0,00



SENADO FEDERAL

IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento	57,61	
IA-06-Hospedagem de Aplicações	44,96	
IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	0,00	
IA-08-Produção e Backup	97,76	
QUSTT -Quantidade Total de UST sob Demanda (fora do expediente)	297,38	
Ilha de Atendimento	QUSTT -Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente por mês	QUSTT -Quantidade Total de UST sob demanda fora do
IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	13,25	158,99
IA-02-Bancos de Dados	7,07	84,79
IA-03-Comunicação de Dados	1,62	19,41
IA-04-Estações de Trabalho e Proxies	0,00	0,00
IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento	13,09	157,11
IA-06-Hospedagem de Aplicações	8,47	101,66
IA-07-Monitoramento e Apoio à Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas	0,29	3,49
IA-08-Produção e Backup	17,17	205,99
QUSTT -Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente por mês	60,95	
QUSTT - Quantidade Total de UST sob demanda fora do expediente por ano		731,43



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020

(Processo nº 00200.002544/2016-25)

ANEXO 13

MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

A licitante deverá enviar sua proposta de preços, juntamente com o instrumento de outorga de poderes do representante legal da empresa que assinará o contrato, conforme modelo abaixo, à Comissão Permanente de Licitação, nos termos do Capítulo XI - DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/____
Data de abertura:
Nome da empresa:
CNPJ:
Endereço:
CEP:
Telefone: (DDD)
Fax: (DDD)
e-mail:
Dados bancários:
Nome do representante legal da empresa: (que assinará o contrato)
CPF: (do representante legal da empresa que assinará o contrato)
RG/órgão emissor: (do representante legal da empresa que assinará o contrato)
Instrumento de outorga de poderes: (encaminhar cópia do instrumento de outorga de poderes)
Certificação digital: O representante legal da empresa que assinará o contrato possui certificação ICP Brasil? () Sim () Não
Referências da empresa:
<i>Serão apresentadas as referências da empresa, acompanhadas de atestados ou declarações. Utilizando o modelo apresentado no quadro abaixo, relacionar os fornecimentos prestados, que tenham porte semelhante ao atual. Incluir os respectivos atestados como Anexo à Proposta.</i>
Nome da empresa contratante:
Nome do objeto fornecido:
Local:
Endereço:
Equipe Técnica (Nome do Profissional/Área de atuação):



SENADO FEDERAL

Data de Início (mês/ano):			
Data de Conclusão (mês/ano):			
Valor Total do fornecimento (R\$):			
Nome do Responsável (Nome e Funções desempenhadas):			
Descrição Narrativa:			
Serviços Prestados:			
	Valores Base		A – Preço Unitário
1	VUST - Valor Unitário da Unidade de Serviço Técnico		R\$
DETALHAMENTO			
2	Serviços	B - Quantidade Estimada Contrato (30 meses) ⁷	Preço Total = A x B
2.1	Serviços de planejamento da transição da execução das requisições de serviço da USTTI-SF (execução única)	108,00	R\$ -
2.2	Requisições de frequência contínua Ilha de atendimento IA-01-Armazenamento, Diretório, Mensageria e Servidores	8.550,00	R\$ -
2.3	Requisições de frequência contínua Ilha de atendimento IA-02-Bancos de Dados	14.700,00	R\$ -
2.4	Requisições de frequência contínua Ilha de atendimento IA-03-Comunicação de Dados	9.030,00	R\$ -
2.5	Requisições de frequência contínua Ilha de atendimento IA-04-Estações de Trabalho e Proxies	9.030,00	R\$ -
2.6	Requisições de frequência contínua Ilha de atendimento IA-05-Gerência de Mudanças, Configuração e Planejamento	7.140,00	R\$ -
2.7	Requisições de frequência contínua Ilha de atendimento IA-06-Hospedagem de Aplicações	9.330,00	R\$ -
2.8	Requisições de frequência contínua Ilha de atendimento IA-07-Monitoramento e Apoio à	21.720,00	R\$ -

⁷ Em função de limitação do Sistema COMPRASNET faz-se necessário arredondar os quantitativos de UST em cada item, conforme realizado na tabela.



SENADO FEDERAL

	Infraestrutura de Datacenter e Salas Técnicas		
2.9	Requisições de frequência contínua Ilha de atendimento IA-08-Produção e Backup	8.070,00	R\$ -
2.10	Requisições sob demanda fora do expediente	1.830,00	R\$ -
2.11	Serviços de preparação para a migração da execução das requisições de serviço da USTTI-SF (execução única)	108,00	R\$ -
3	Total USSTI-SF	89.616,00	R\$ -

Instruções de preenchimento:

A licitante deverá informar os preços por item, total do item, e total global da proposta, seguindo a numeração constante no edital.

a) A licitante deverá informar no Item 1 o Preço Unitário (A) para a Unidade de Serviço Técnico e **calcular** para os demais itens, o **Preço Total**, o qual corresponderá ao Preço Unitário informado (A) multiplicado pela Quantidade Estimada Contrato (30 meses) (B).

O instrumento de outorga de poderes ao representante legal que irá assinar o contrato deverá ser encaminhado em anexo à proposta de preços.

Os valores unitários e totais deverão ser grafados somente até os centavos.

A proposta de preços deverá estar datada e assinada.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020

(Processo nº 00200.002544/2016-25)

ANEXO 14

FORMAÇÃO DE CUSTOS

Tabela 32 - Formação de custos

Item	Unidade	Insumo	Percentual no Custo Total	Valor em Reais
1	VUST	Custo da Mão de Obra		
2	VUST	Custos Fixos e Indiretos		
3	VUST	Lucro Bruto		
4	TOTAL VUST		100%	



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020

(Processo nº 00200.002544/2016-25)

ANEXO 15

MODELO DE DECLARAÇÃO

**DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA COM AS CONDIÇÕES DO EDITAL PARA
ACEITAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL**

DECLARAÇÃO

Eu,, inscrito(a) no CNPJ
n.º, declaro estar ciente e concordar com as condições
contidas no edital e seus anexos, especialmente com as condições para aceitação de garantia
contratual previstas na minuta de contrato.

Declaro, ainda, especificamente em relação à modalidade seguro-garantia no ramo
FORNECEDOR SETOR PÚBLICO, que tenho plena ciência das coberturas mínimas exigidas
na minuta do contrato, as quais, em razão do regime jurídico do contrato administrativo, não se
restringem aos termos estabelecidos na Circular SUSEP nº 477/2013.

Local e data: _____

Representante legal: _____



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020

(Processo nº 00200.002544/2016-25)

ANEXO 16

MODELO DE DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

(NOME DA EMPRESA E QUALIFICAÇÃO DA MESMA COM CNPJ, ENDEREÇO, etc), neste ato representada por (REPRESENTANTE DA EMPRESA E FUNÇÃO/CARGO NA EMPRESA), **DECLARAMOS** que **OPTAMOS** por não realizar a vistoria para fins de verificação dos equipamentos que são objeto deste EDITAL e, assim, **ASSUMIMOS** todo e qualquer risco por esta decisão e **NOS COMPROMETEMOS** a prestar fielmente os serviços nos termos da nossa proposta e do presente no Edital de Pregão Eletrônico No __/__, conforme Capítulo __, que tem como objeto _____

Brasília-DF, ____ de _____ de 20__.

Assinatura