

Estudo Técnico Preliminar 201/2023

1. Informações Básicas

Número do processo:

2. Descrição da necessidade

Cabe ao Prodasen, por meio da Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação – COINTI, gerenciar o ambiente de infraestrutura computacional do Senado Federal, composto por uma grande variedade de componentes de software e hardware que sustentam os sistemas essenciais ao funcionamento de toda a casa. Tal ambiente necessita de controle e administração adequados para que se mantenham a disponibilidade e a segurança dos serviços que por ele são suportados.

Como parte da estratégia de implementação de melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI preconizadas pelo modelo ITIL[1] e visando a otimização e eficiência das tarefas acima mencionadas, a COINTI decidiu pela implantação das disciplinas Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Requisições de Serviços, e por meio de um projeto piloto, em julho de 2015, implementou o sistema Central COINTI.

O sistema Central COINTI foi desenvolvido pela instalação, configuração e customização da versão gratuita da ferramenta *open source* OTRS – Open Technology Real Services.

Assim, precedido de amplo esforço de mapeamento e redesenho de processos, ajustes e configurações na ferramenta, o uso do OTRS foi ampliado no Prodasen, passando a ser utilizado também pela Coordenação de atendimento (COATEN) e pelo Núcleo de Qualidade e Padronização de Processos e Produtos de Software (NQPPPS). Após a ampliação da ferramenta, o sistema, o qual se chamava Central COINTI, foi rebatizado para CAPRI – Central de Atendimento Prodasen Integrado.

Dessa forma, atualmente, o processo de atendimento para os serviços de TI prestado pelo Prodasen, especialmente os serviços prestados pelas áreas referenciadas acima, estão implementados e apoiados no sistema CAPRI, que é baseado numa versão gratuita do software OTRS, customizado para atender as necessidades do Senado Federal.

O CAPRI possui como base o OTRS Community Edition (OTRS CE) e as máquinas do ambiente atual da solução (produção, homologação, desenvolvimento e treinamento) estão com a versão 5 do software.

O OTRS Group, fabricante do OTRS, desenvolvia e disponibilizava uma edição para a comunidade (OTRS CE), mantendo-a até sua versão 6. Em 2021, o fabricante encerrou essa opção de mercado, decretando o fim do OTRS CE, e fechando o repositório oficial de arquivos, o que passou a impedir novas instalações do software ou atualizações dos ambientes já instalados. O ocorrido surpreendeu a Comunidade de usuários da solução, dado que meses antes o fabricante declarou suas intenções de forma diversa, anunciando que manteria a versão Community.

Diante desse cenário, a contratação de suporte para o software OTRS ficou prejudicada. Isso ensejou nova avaliação pela equipe técnica do Prodasen acerca dos impactos e alternativas em relação ao ambiente da solução de ITSM[2] implantada na Casa.

Assim, o objetivo deste Estudo Técnico Preliminar é avaliar as possíveis alternativas de solução para o problema detectado, sugerindo, ao final, a adoção de solução adequada e vantajosa ao Senado Federal.

Em princípio, avaliação de alternativas deverá levar em conta as soluções discutidas pela comunidade de software livre, quando da descontinuação da versão comunitária do OTRS, incluindo neste rol a possibilidade de atualizar para uma das versões oficiais do software, agora pagas em modelo de subscrição. Necessário também que a avaliação leve em conta o que o mercado oferece, ou seja, é preciso que haja empresas no mercado capazes de atuar na prestação de serviço de suporte e atualização da solução escolhida. Por fim, avaliar outras soluções, não relacionadas ao OTRS, mas que também sejam capazes de suprir a demanda.

Todo o processo está relacionado à segurança do funcionamento dos Serviços de Tecnologia da Informação prestados pelo Prodasen ao Senado Federal.



[1] ITIL, acrônimo de Information Technology Infrastructure Library (em português: "Biblioteca de infraestrutura de tecnologia da informação"), é um guia de boas práticas, desenvolvido pela Agência Central de Computação e Telecomunicações (CCTA) do governo britânico, sobre gerenciamento de serviços de tecnologia da informação que se concentra no alinhamento dos serviços com as necessidades dos negócios.

[2] ITSM - Information technology service management - O gerenciamento de serviços de TI, conhecido pela sigla ITSM, é a maneira como as equipes de TI gerenciam a entrega completa dos serviços de TI aos clientes. Ele inclui todos os processos e atividades de projeto, criação, entrega e suporte de serviços de TI. Disponível em: [https://www.atlassian.com/br/itsm/itil#:~:text=O%20ITSM%20%C3%A9%20centrado%20no,o%20ITSM%20em%20uma%20empresa](https://www.atlassian.com/br/itsm/itil#:~:text=O%20ITSM%20%C3%A9%20centrado%20no,o%20ITSM%20em%20uma%20empresa,), acesso em 16/10/2023.

[3] *Fork* - Em engenharia de software, uma bifurcação ou ramificação (em inglês: *fork*) acontece quando um desenvolvedor (ou um grupo de desenvolvedores) inicia um projeto independente com base no código de um projeto já existente, ou seja, quando um software é desenvolvido com base em outro, já existente, sem a descontinuidade deste último. Disponível em: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Bifurca%C3%A7%C3%A3o_\(desenvolvimento_de_software\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Bifurca%C3%A7%C3%A3o_(desenvolvimento_de_software)), acesso em 14/09/2023.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
PRDSTI	Gleison Carneiro Gomes

4. Necessidades de Negócio

- Prover a migração do OTRS Community Edition para a nova solução escolhida;
- Prover a migração da solução atual para plataforma subjacente de sistema operacional e banco de dados segura e manutenível;
- Permitir, em regime de 24x7, a abertura de chamados em caso de falha do sistema. Tratar esses incidentes e problemas que causem indisponibilidades, mau funcionamento e problemas de desempenho do software de ITSM, considerando Níveis Mínimos de Serviço diferenciados de acordo com o ambiente comprometido e com as funcionalidades afetadas:
 - Prover atendimento em regime 24x7x365 (24 horas, 7 dias por semana, 365 dias por ano) para o atendimento de incidentes de indisponibilidade do ambiente de produção;
 - Prover atendimento de segunda a sexta-feira (dias úteis) das 08h às 20h, para os demais tipos de incidentes e requisições de serviços, bem como para todos os atendimentos relacionados aos ambientes de homologação e desenvolvimento da solução ITSM;
- Permitir, em horário comercial, o atendimento remoto para consulta técnica sobre configurações de funcionalidades da ferramenta;
- Prover, em horário comercial, o serviço de administração da solução;
- Prover o serviço de implementação de atualizações de segurança da solução;
- Prover o serviço de implementação de atualizações de releases da solução, incluindo as conversões que se façam necessárias para que o sistema se mantenha em produção com todas as funcionalidades implementadas na versão anterior;
- Prover o serviço de implementação de atualizações de versões da ferramenta e conversões que se façam necessárias para que o sistema se mantenha em produção com todas as funcionalidades implementadas na versão anterior, incluindo as conversões que se façam necessárias para que o sistema se mantenha em produção com todas as funcionalidades implementadas na versão anterior;
- Permitir a execução dos serviços de atualização da ferramenta em horários previamente agendados e combinados com o Senado Federal, a serem executados preferencialmente em finais de semana e feriados;
- Permitir a elaboração de relatórios gerenciais sob demanda;
- Prover o serviço de esclarecimento de dúvidas e elaboração de tutoriais sobre a utilização de funcionalidades da ferramenta.



Elementos mercadológicos

Os serviços que constam do objeto podem ser classificados como “serviços comuns”, visto que os padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado. Dessa forma, a modalidade de licitação pode ser o pregão. Considerando-se o Decreto nº 10.024, de 2019, sugere-se o uso do pregão eletrônico no presente caso.

Sugerimos a não adoção do Sistema de Registro de Preços (SRP), pois o quantitativo a ser demandado pelo Senado Federal foi definido previamente e não há necessidade de contratações frequentes nem previsão de entregas parceladas.

Natureza continuada

Considera-se o serviço constante do objeto como de prestação continuada, pois a contratação trata de serviço essencial às atividades da Secretaria de Tecnologia da Informação do Senado Federal (Prodasen), de caráter permanente, e sua interrupção pode resultar no comprometimento da prestação dos serviços suportados pela ferramenta, uma vez que a atuação da central de atendimento do Prodasen, bem como de outras unidades internas da Secretaria, está fortemente apoiada no uso do software OTRS.

Duração inicial do contrato

Sugere-se a adoção de prazo de vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses consecutivos para o contrato, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de 10 (dez) anos, a critério das partes e mediante termo aditivo.

Em consonância com o Art. 106 da Lei 14.133/21, justifica-se a demanda por um contrato de duração superior a 12 (doze) meses por esta contratação prever, além do suporte em si, serviços substanciais de migração de dados e funcionalidades, integração com outros sistemas de tecnologia da Casa (SPALM, Central de Serviços etc.), que deverão exigir meses de testes, conversões, adaptações, homologação e implantação, antes que se inicie o serviço de suporte de fato. Quanto a este último, é importante que a mesma prestadora que realizou a migração, conhecedora do contexto, configurações e opções ajustadas durante o processo, preste-o, aumentando a condição de sucesso do suporte, facilitando documentação e repasse de conhecimento. Ou seja, trata-se de um serviço com significativa inércia até seu pleno funcionamento, envolvendo manuseio e preservação de dados históricos e ambientação da prestadora em relação às regras de negócio no Senado Federal e as particularidades da instância do sistema como implantada na Casa. Por isso, diferencia-se de um contrato comum de prestação de suporte a equipamentos de hardware ou soluções com maior grau de comoditização.

Ainda, caso comum dentre contratações da infraestrutura da tecnologia da informação, considerando que se pretende utilizar o serviço por mais de 12 (doze) meses, até o limite de 10 (dez) anos, espera-se diminuir sobremaneira a sobrecarga administrativa e a redução de custos para a Administração com a vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, pois evitar-se-á a condução de processos administrativos de prorrogação contratual todos os anos, demandando várias horas de trabalho aos servidores da Casa em diversos setores. Outra vantagem está no fato de se mitigar parcialmente o risco de a Casa ficar sem contrato de suporte, em um serviço estruturante, por desinteresse da contratada em realizar uma prorrogação, fato que já ocorreu em outros contratos e não permite a realização de nova contratação em tempo hábil, considerando que a contratada pode manifestar sua vontade em período próximo ao final da vigência.

5. Necessidades Tecnológicas

O processo de transição do sistema Central COINTI para o sistema CAPRI contou com o apoio de empresa especializada, que foi contratada para dar suporte ao OTRS e implantar versão mais recente à época do software (Versão 5), a partir da versão utilizada pela Central COINTI (Versão 4).

Esse processo de implantação consistiu na ampliação da Central COINTI, com a implementação dos processos modelados e regras definidas, especialmente para a COATEN, que iria substituir o sistema ora em produção, desenvolvido internamente, SAACA (Sistema de Apoio Administrativo da Central de Atendimento). O apoio da



empresa contratada, com a expertise de seus técnicos e amplo conhecimento da ferramenta, foi fundamental para o sucesso da empreitada. A contratação se fez necessária para garantir os níveis mínimos de qualidade necessários aos serviços prestados pelo Prodasen, que têm como base a solução de software (OTRS).

O OTRS encontra-se instalado em equipamentos servidores virtuais do Senado Federal, divididos em 04 (quatro) ambientes distintos (produção, homologação, desenvolvimento e treinamento), todos sob a administração da COINTI /SGMD. Esses ambientes, como mencionado, contaram com o serviço de suporte de empresa contratada, Contrato nº 079/2017, vigente entre 19 de outubro de 2017 e 18 de outubro de 2020. Atualmente, o software não conta com serviço de suporte de empresa especializada gerando prejuízos como, em principal exemplo, o atraso em atualização de versões e aplicação de patches com correções de funcionalidades e de segurança.

A manutenção da solução no âmbito do OTRS e seus *forks*[3] permite ao Senado preservar os investimentos já feitos na implantação da solução, dispensar o treinamento de clientes, manter íntegra e funcional sua base histórica de registros. Por esses motivos, as avaliações não se restringiram a, mas mantiveram foco na solução.

Os fiscais do contrato nº 079/2017 e administradores da ferramenta entenderam que aquele modelo do contrato não atendeu a todas as demandas, permitindo basicamente a resposta a incidentes. Pois, não era possível usufruir, por exemplo, de serviço de apoio à migração de versão ou atualizações do software. Ainda, o dimensionamento feito anteriormente dificultou a realização de correção de falhas de funcionamento (bugs), visto que, na maior parte dos casos, isso demandava quantidade de horas de estudo e desenvolvimento maior do que o previsto contratualmente.

Neste estudo buscou-se avaliar soluções que contemplassem tanto o suporte a incidentes (manutenção corretiva), quanto serviços de atualização de versão (manutenção preventiva), bem como a administração da ferramenta que demanda, em múltiplos contextos, conhecimento especializado.

Ademais, considerando-se que a versão utilizada pelo Senado Federal não está mais recebendo atualizações de segurança, pretendeu-se incluir o serviço de migração para versão mais atual do software, incluindo-se a alteração da plataforma subjacente, treinamento para administradores da solução e operação assistida. No que tange aos serviços de migração, este Estudo Técnico avaliou a viabilidade por parte do mercado de atender, além da migração de versão do software, a migração para plataforma de hospedagem padrão utilizada no Senado Federal, a saber, Sistema Operacional Ubuntu em plataforma de containers ou não.

Por último, avaliou-se também a possibilidade de adoção, em vez do banco de dados Oracle, utilizado atualmente, banco de dados livre como PostgreSQL ou MySQL, soluções padrão para a ferramenta.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

Este estudo baseou-se na necessidade da realização de nova contratação, em um modelo adequado às necessidades atuais da Casa, de empresa especializada na prestação do serviço de suporte ao software OTRS, visando garantir a máxima disponibilidade do sistema CAPRI e o seu bom funcionamento dentro de padrões adequados de qualidade, desempenho e segurança.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

A nova contratação visa substituir o contrato encerrado (CT 079/2017), com um objeto que melhor atenda às necessidades da administração.

Será necessário prestar o serviço de suporte para três ambientes do OTRS: Produção, Homologação e Desenvolvimento. Além desses, um quarto ambiente, efêmero e temporário, para realização de treinamentos da Coordenação de Atendimento será demandado. Neste caso, considera-se apenas uma cópia simples e temporária do ambiente de produção, não ensejando atualizações e manutenções particulares ou individualizadas.

Na tabela a seguir encontram-se os indicadores acerca da dimensão do ambiente do OTRS hoje em produção no Senado Federal. Tais dados foram obtidos diretamente da ferramenta Coletor de Dados de Suporte do OTRS, à exceção do número aproximado do CMDB, retirado do próprio banco de dados.

--	--



Indicador	Ambiente de produção do OTRS
Número Total de Atendentes	485
Máx. Atendentes Concorrentes	48
Número de Usuários Clientes com pelo menos um Chamado	12533
Campos Dinâmicos	78
Grupos	148
Processos	16
Número de filas de atendimento	62
Papéis	104
Chamados	552.563
Número médio de chamados por mês	5.538,51
Número aproximado de Itens de Configuração do CMDB	30.000 itens, mais os relacionamentos
Catálogo de Serviços – número de serviços	900

Tabela 1 - Quantitativos OTRS.

Os quantitativos servem como referência para que as empresas licitantes tenham conhecimento do tamanho do ambiente.

Até que a contratação seja realizada, não deverão ocorrer mudanças significativas no ambiente para não afetar a complexidade dos serviços e, conseqüentemente, os valores das propostas para os serviços a serem contratados. O Termo de Referência, de todo modo, deverá trazer posterior atualização dos dados. Além disso, a realização de vistoria deverá ser facultada às empresas interessadas, permitindo que possam conhecer melhor o ambiente e fazer propostas mais bem embasadas.

8. Levantamento de soluções

Considerando que a solução atualmente implantada – ((OTRS)) Community Edition – foi descontinuada pelo seu fabricante (OTRS Group), foram elencadas a seguir alternativas para a substituição do OTRS e sustentação do ambiente:

1. Adotar um *fork* do OTRS, com a montagem de equipe própria no Prodasen para prover serviço de migração, administração, suporte e atualização da solução;



2. Adotar um *fork* do OTRS, com a contratação dos serviços de migração, treinamento, administração e suporte e atualização da solução;
3. Migrar para outra solução (software) de ITSM, sem relação com o OTRS e com contratação dos serviços de migração, treinamento, administração, suporte e atualização da solução;
4. Contratar a versão paga do OTRS (atualmente versão 8 do produto), com treinamento, suporte e atualização fornecidos pelo fabricante e administração prestada por técnicos da Casa.

A fim de aprofundar o conhecimento da equipe em relação ao mercado e suas possibilidades, foi realizado um conjunto de reuniões com potenciais provedores de serviço e com outros órgãos do Governo (i9atech, ServiceUp, Complemento, Unirede, OTRS Group Brasil, Câmara dos Deputados e Tribunal de Contas do Distrito Federal). Tais reuniões e pesquisas complementares permitiram a esta equipe elencar riscos, vantagens, desvantagens e impeditivos para cada alternativa avaliada.

- Alternativa de solução 1 – Adotar um *fork* do OTRS, com a montagem de equipe própria no Prodasen para prover serviço de migração, administração, suporte e atualização da solução.

Esta alternativa de solução consiste na montagem de uma equipe própria de profissionais de TI responsáveis pela adoção, migração e sustentação dos ambientes do OTRS por completo, garantindo o seu funcionamento e mantendo os ambientes atualizados pela escolha de um *fork*.

- Alternativa de solução 2 – Adotar um *fork* do OTRS, com a contratação dos serviços de migração, treinamento, administração, suporte e atualização da solução.

Esta alternativa de solução consiste na contratação de empresa para migração do software OTRS Community Edition para um dos seus *forks* desenvolvidos e mantidos pela comunidade, incluindo, além da migração, treinamento, administração, suporte e atualização do produto para serem executados por uma empresa especializada.

- Alternativa de solução 3 – Migrar para outra solução ITSM, com a contratação dos serviços de migração, treinamento, administração, suporte e atualização da solução.

Esta alternativa de solução contempla a substituição do OTRS por outra solução de software para ITSM, seja livre ou pago, implicando na migração dos processos de atendimento implantados no OTRS CE, em treinamento em nível de administradores e de operadores/atendentes para atuarem em novo produto, cabendo ainda uma avaliação sobre a migração ou não dos dados históricos de chamados, incluindo verificação de compatibilidade total ou parcial. Também deverá prever administração, suporte e atualização do produto.

- Alternativa de solução 4 – Contratar a versão paga do OTRS (atualmente versão 8 do produto), com suporte e atualização fornecidos pelo fabricante.

Esta alternativa consiste em contratar a versão paga (comercial) do OTRS, com serviços de migração, treinamento, suporte e atualização fornecidos pelo fabricante do software. A administração da solução ficaria a cargo de equipe técnica da Casa.

9. Análise comparativa de soluções

Alternativa de solução 1 – Adotar um *fork* do OTRS, com a montagem de equipe própria no Prodasen para prover suporte de migração, suporte, administração e atualização da solução.

Com relação às duas primeiras alternativas – esta Alternativa de Solução 1 e a Alternativa de Solução 2 – foram identificados múltiplos *forks* do OTRS CE, sendo os principais deles os listados a seguir, todos baseados na versão 6 do OTRS Community Edition:

- Znuny – <https://www.znuny.org/>
- Otobo – <https://otobo.de/en/community/>
- Radiant System Fork – <https://radiantsystem.com/community/>
- Centuran Fork – <https://www.centuran.com/continued-support-and-development-of-otrs-community-edition/>
- O-fork – <https://o-fork.de/>
- LigerSmart – <https://ligerosmart.com/>



A partir desse rol de *forks* optou-se por estabelecer um conjunto de pré-requisitos para os produtos avaliados a fim de se considerar apenas soluções que de fato atendam a todas as necessidades do Senado Federal em seu cenário atual com segurança e no mais longo prazo possível.

São eles:

1. Não ter o seu fim de vida declarado pela comunidade de desenvolvedores que a mantém;
2. Possuir licenciamento compatível com o uso previsto no Senado Federal;
3. Estar lastreado em comunidade ativa com quantidade de desenvolvedores e contribuidores significativa, bem como significativa atividade constatada em tempos recentes;
4. Possuir documentação de instalação, atualização, administração e desenvolvimento mantida pela comunidade de desenvolvedores em site na Internet com acesso público em língua portuguesa ou inglesa;
5. Oferecer um canal para registro de bugs com constatação de interação da comunidade e respostas;
6. Viabilizar a migração e acomodação de toda a base histórica de dados sem perda de informação incluindo tíquetes, serviços, notificações, Base de Dados de Gestão de Configurações;
7. Viabilizar a recepção dos plugins, personalizações e funcionalidades extras atualmente utilizados, bem como das integrações já existentes com outros sistemas no Senado Federal, sem discontinuidades significativas.

A partir de tais critérios, foi estabelecida a tabela comparativa que segue:

Fork	Li-cença	Projeto de Código Aberto?	Qtd. De-senvol-vedores	Estrelas ⁴ do Repo-sitório	Observa-dores do Repositório	Forks Deriva-dos	Documen-tação	Canal para Registro de Bugs	Respostas a Bugs re-portados e fóruns	Migra-ção de base his-tórica	Recepção de Plugins e Perso-nalizações
Znuny	GPL	SIM	14	250	21	74	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Otobo	GPL	SIM	49	198	18	60	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Radiant	GPL	SIM	20	13	5	1	Não en-contrada	SIM	Não constataável	SIM	SIM
Centu-ran	GPL	SIM	68	39	8	7	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O-fork	GPL	SIM	Desco-nhecido	Desco-nhecido	Desco-nhecido	Desco-nhecido	Não en-contrada	E-mail	Não en-contrada	PROVÁ-VEL	PROVÁVEL
LigeroS-mart	GPL	SIM	9	8	2	10	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM

Tabela 2 - Comparativo de atendimento a pré-requisitos por diversos *forks*.

A fim de conferir mais profundidade à análise, em especial quanto à atividade da comunidade, quantidade de colaboradores e regularidade de colaboração, foram avaliados os gráficos abaixo que registram a quantidade de *commits* de código realizados nos respectivos repositórios[2]. Esse gráfico foi reproduzido adiante para cada uma das ferramentas que tiveram os repositórios encontrados. Essa análise permitirá ao Senado Federal optar por alternativa de solução com potencial maior de segurança, tanto em termos de suporte de longo prazo e continuidade, quanto de segurança da informação.



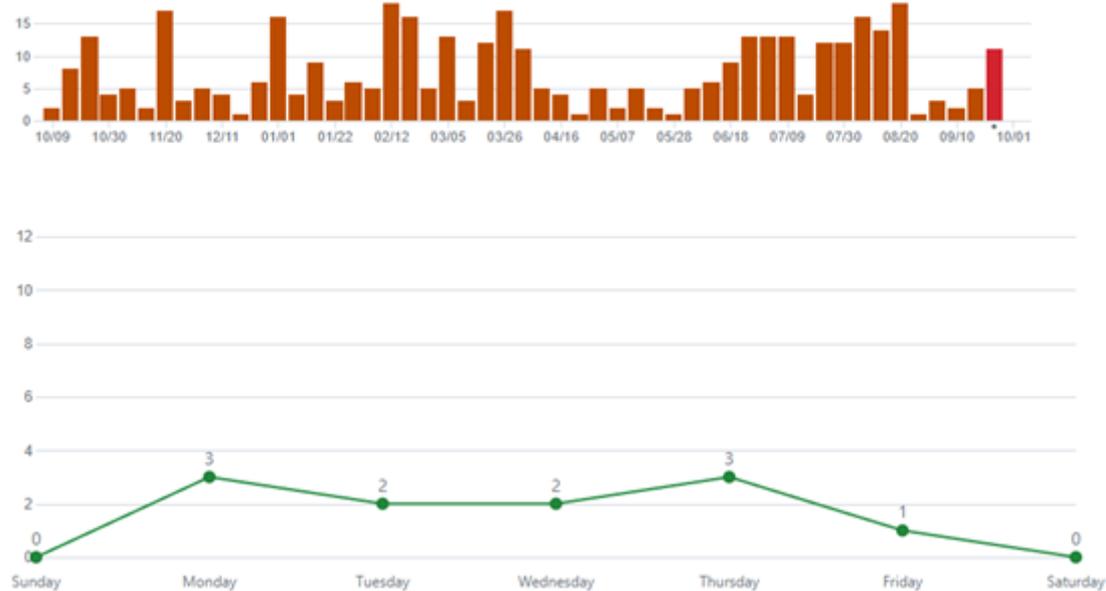


Figura 1 - Atividade em Commits Znuny.

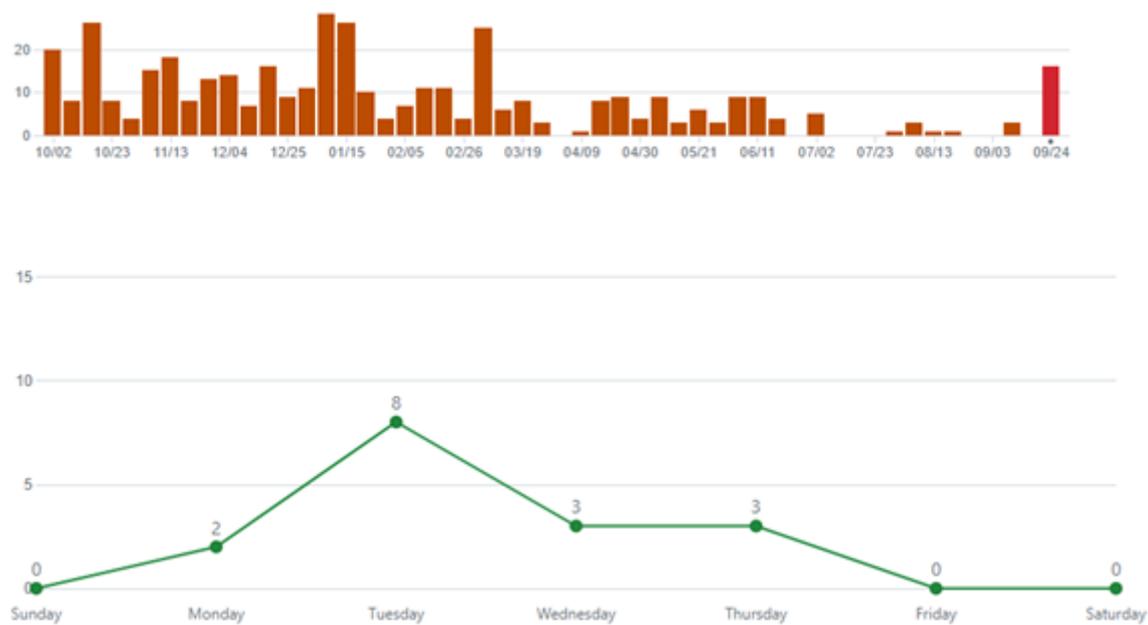


Figura 2 - Atividade em Commits Ootobo.



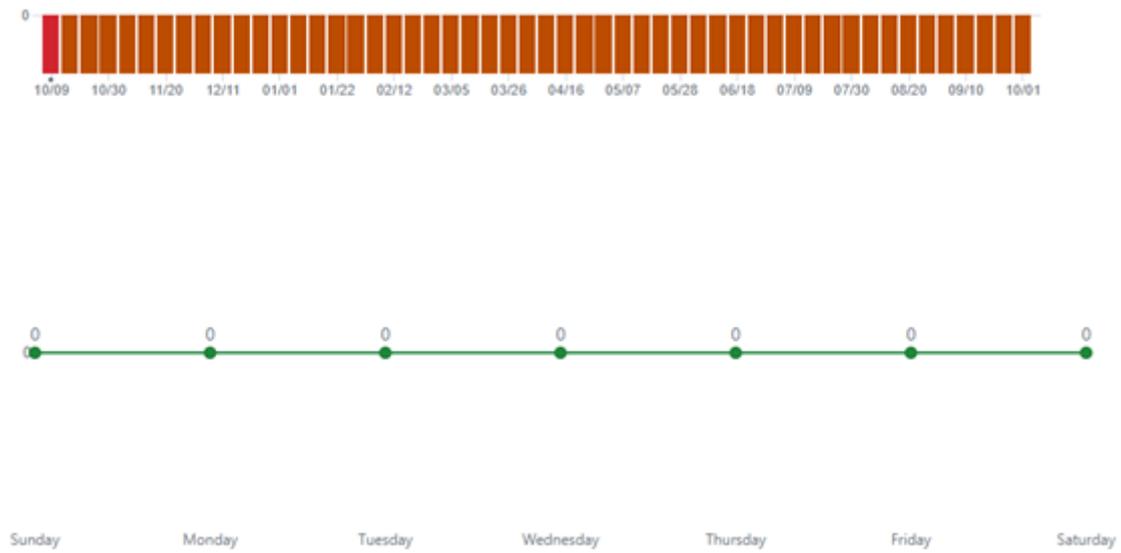
Figura 3 - Atividade em *Commits Radiant*.Figura 4 - Atividade em *Commits Centuran*.



Figura 5 - Atividade em Commits LigerSmart.

Confrontando a listagem de *forks* previamente obtida com os requisitos necessários à Casa, entendeu-se por um refinamento da análise dos dois primeiros softwares da lista: Znuny LTS e Otobo. Esses dois produtos são mais promissores, pelo que se expõe a seguir, e há empresas brasileiras especializadas em serviços para o OTRS com capacidade de fornecer serviços para ambos.

O primeiro, Znuny LTS, praticamente não mudou em relação ao OTRS 6. Manteve total compatibilidade e é apoiado pela OTTER Alliance (<https://www.otter-alliance.de/en/die-allianz.html>), uma associação de empresas da Alemanha que elegeu o Znuny LTS com o sucessor do OTRS Community Edition, quando do anúncio de sua descontinuação pelo fabricante original. Esse contexto torna o processo de migração idêntico a um upgrade de versão do OTRS, sendo o caminho mais natural. Além disso, considerando que não há mudanças na estrutura da solução, caso se decida por abandonar o Znuny LTS no futuro, a migração para outra solução, tal como o Otobo, pode ser feita sem maiores complicações. Ainda por conta dessa similaridade entre Znuny LTS e OTRS CE, é natural que as empresas com experiência prestação de serviços para o OTRS estejam capacitadas a prestar os mesmos serviços para o Znuny LTS, favorecendo a realização de um processo licitatório competitivo. Por fim, a verificação da atividade em seu repositório denota que há uma participação mais ativa da comunidade em sua manutenção quando comparada à dos demais *forks*. Essa participação influencia a velocidade de reparação de bugs, correções de vulnerabilidade e outras melhorias, culminando em maior segurança e disponibilidade do software.

O segundo, Otobo, é *fork* criado e mantido pela empresa alemã Rother OSS GmbH, fundada por Stefan Rother, um ex-funcionário da OTRS Group. Diferente do Znuny LTS, o Otobo apresenta diferenças em relação ao OTRS 6, dado que foram feitas implementações que integraram à ferramenta algumas funcionalidades que estavam disponíveis por meio de módulos ou pacotes. Mas isso não impede ou dificulta a migração a partir do OTRS CE e todo o processo é muito bem documentado. Em comparação aos demais, também se mostrou um *fork* com comunidade significativamente ativa e bem mantido.

Neste ponto, entende-se que qualquer um dos dois *forks* tem os requisitos necessários para que esta alternativa seja tecnicamente viável. Passa-se à análise das vantagens e desvantagens.

- **Vantagens:**

- Considerando que os *forks* são baseados na versão 6 do OTRS Community Edition, é um caminho natural e similar a um upgrade do atual ambiente de produção para a versão 6;
- O esforço de migração dessa alternativa é bem menor;
- Preservação do investimento realizado anteriormente na implantação do OTRS CE, incluindo o treinamento das equipes de atendimento;
- Agilidade nos processos administrativos e operacionais, desde que se garanta capacitação, bem como dedicação adequada da equipe às atividades de administração e suporte aos ambientes do OTRS;
- Tempo de primeira resposta a incidentes tende a ser mais rápido com equipe própria dedicada;



- Evita-se um processo burocrático e caro, em termos de custos administrativos, de contratação dos serviços; e
 - Internalização desse conhecimento especializado.
- **Desvantagens:**
 - Custo mais elevado. Uma equipe com, no mínimo, 02 (dois) profissionais tem um custo maior que o de um contrato de suporte. Os valores do contrato anterior do Senado Federal (CT 2017/0079) e do contrato da Câmara dos Deputados (Contrato 2017/181) evidenciam que os custos com a terceirização dos serviços de suporte do OTRS são inferiores. Ainda neste caso pode-se ter problemas de atendimento nas ocasiões de licenças e afastamentos diversos;
 - Necessidade de investir em treinamento e capacitação de equipe, além de ter de lidar com questões como salário e encargos, férias e licenças;
 - Equipe interna nem sempre estará disponível de imediato para tratar incidentes ocorridos no ambiente. Isso se deve ao fato de não haver quantidade suficiente de pessoas a ponto de se poder dedicar pessoas para atuarem com exclusividade no suporte ao OTRS. Um contrato de suporte conta com cláusula referente a níveis mínimos de serviço (ou acordo de nível de serviço), as quais estabelecem os tempos para atendimento dos chamados;
 - O software não utiliza linguagem de desenvolvimento padrão do Prodasen de forma que a capacitação não poderia ser reaproveitada posteriormente em outros projetos criando grande dependência de pessoas específicas;
 - Há diretrizes da Casa incentivando a terceirização de serviços sempre que possível[3];
 - Neste momento não há servidores disponíveis;
 - Estima-se um prazo maior até que a equipe alocada esteja apta a prestar o suporte adequado; e
 - Reduz-se o tempo de servidores disponível para ser aplicado em atividades estratégicas.

Alternativa de solução 2 – Adotar um *fork* do OTRS, com a contratação dos serviços de migração, suporte, administração e atualização da solução.

Aproveita-se para esta alternativa de solução a mesma investigação realizada em relação aos possíveis *forks* e evidenciada na seção anterior. Acrescentam-se observações a respeito do mercado e da disponibilidade de empresas para prestação do serviço.

Dada a similaridade entre o OTRS e seus *forks*, em especial Znuny LTS e Ootobo, é natural que as empresas com experiência na prestação de serviços para o OTRS estejam capacitadas a prestar os mesmos serviços para as ferramentas derivadas a partir dele, favorecendo a realização de um processo licitatório competitivo.

Além disso, encontramos nos sites[4] da Otter Alliance e da Ootobo, dentre as empresas parceiras, a referência a empresa brasileira Service Up, sediada no estado de São Paulo. Além dessa, estão no mercado as empresas INTEROP INFORMÁTICA LTDA (que já prestou suporte para a Câmara dos Deputados), PLANETFONE, i9atech (atual prestadora do serviço para a Câmara dos Deputados e MPDFT), Unired (que já prestou serviço para o Senado Federal), Complemento (que já prestou serviços para o Senado Federal, mas atualmente tem seu próprio *fork* de OTRS chamado LigerSmart), IOS INFORMÁTICA, THS TECNOLOGIA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, LINUX SOLUTIONS.

- **Vantagens:**
 - Há empresas no mercado nacional capazes de prestar os serviços de migração, atualização e suporte para *forks* do OTRS CE;
 - Considerando que os *forks* são baseados na versão 6 do OTRS Community Edition, é um caminho natural e similar a um upgrade do atual ambiente de produção para a versão 6;
 - Dada a similaridade entre o OTRS Community Edition e os seus *forks*, os atestados de capacidade técnica referente a serviços prestados para o OTRS serão podem ser aceitos para a prestação dos mesmos serviços para um *fork* da ferramenta;
 - Considerando que o esforço de migração dessa alternativa é bem menor, infere-se que o custo da contratação será menor também;
 - Maior facilidade de manter em funcionamento os módulos que estão atualmente em uso na ferramenta e redução dos riscos técnicos associados à migração;



- Preservação do investimento realizado anteriormente na implantação do OTRS CE, incluindo o treinamento das equipes de atendimento;
 - Mais agilidade no atendimento de demandas: ter uma empresa contratada com equipe de profissionais focados somente no serviço de suporte garante que o diagnóstico e resolução de demandas sejam realizadas com mais rapidez e assertividade do que se dependesse de algum membro da equipe interna;
 - Maior especialização dos técnicos, pois a tendência é que esses técnicos que prestarão os serviços sejam especializados na ferramenta OTRS;
 - Os especialistas da contratada, geralmente, prestam o mesmo serviço para diferentes clientes que contam com o mesmo software (OTRS), fazendo com que a solução de problemas já enfrentados e conhecidos seja mais rápida;
 - Equipe de suporte sempre disponível: a contratada disponibiliza atendimento dentro da janela de tempo estabelecida em contrato, devendo ainda responder aos chamados de acordo com os tempos estabelecidos para cada categoria;
 - Possibilita tirar o foco das equipes de TI da Casa de atividades de execução (“mão na massa”), mudando o foco para outras atividades tais como planejamento, coordenação, monitoramento e avaliação; e
 - Prática já adotada pelo Senado Federal e outros órgãos da Administração Pública[5].
- **Desvantagens:**
 - Custo administrativo da contratação, não apenas do processo interno que finaliza com a licitação, mas também os processos de renovação contratual;
 - Risco de segurança da informação inerentes a processos de terceirização, os quais devem ser tratados, pois, por exemplo: a terceirização do suporte envolve a liberação de credenciais de acesso para a equipe da contratada, podendo os terceiros terem acesso a informações sigilosas;
 - Dependência do contrato nas atividades de alta complexidade, as quais demandam especialização na ferramenta, como por exemplo: as atualizações de versões e segurança relacionadas ao software OTRS; e
 - Menor internalização de conhecimento.

Alternativa de solução 3 – Migrar para outra solução ITSM com a contratação dos serviços de migração, suporte e atualização da solução.

Existem alternativas de ferramentas ITSM sem custos de licenciamento. Foram encontradas, em pesquisa, aquelas que oferecem os recursos equivalentes aos atualmente fornecidos pelo software OTRS e utilizados pelo sistema CAPRI. As alternativas encontradas foram as seguintes:

- Zammad: <https://zammad.org>
- GLPI: <https://glpi-project.org/pt-br>
- osTicket: <https://osticket.com/>
- Request Tracker: <https://bestpractical.com/request-tracker>

O Zammad é mantido por uma organização sem fins lucrativos (<https://zammad-foundation.org/>). Portanto, o risco de que o produto seja descontinuado, em sua versão livre, como ocorreu com o OTRS, é relativamente menor. O Zammad tem todos os recursos oferecidos pelo OTRS e oferece uma interface amigável. Entretanto, as estruturas de dados utilizadas pelo Zammad são mais simples do que as utilizadas pelo sistema CAPRI. Sua adoção certamente implicaria em um esforço adicional significativo de migração dos dados atualmente existentes no OTRS /CAPRI, com possível perda de funcionalidades. Além disso, não encontramos empresas nacionais especializadas na prestação de serviço de suporte ao Zammad.

O GLPI é mantido profissionalmente pela TECLIB, uma empresa francesa. A versão gratuita do GLPI é de código aberto, distribuído sob a licença GPL (GNU General Public License) e mantido por uma comunidade de desenvolvedores cujo compromisso é o de manter o software acessível e gratuito. O GLPI, em nível macro, dispõe de recursos similares aos oferecidos pelo OTRS e foram encontradas empresas nacionais que oferecem suporte a ele. Suas estruturas de dados são flexíveis, porém, bastante diferentes das utilizadas pelo sistema CAPRI. Nesse sentido, entende-se que a migração dos dados atualmente existentes no OTRS/CAPRI para o GLPI seria certamente desafiadora e demandaria significativos recursos.



O osTicket é uma alternativa mais conservadora. A sua interface é bastante semelhante à do OTRS CE. Ele oferece, em avaliação macro, recursos similares aos existentes no OTRS. O software é de propriedade da Enhancesoft, uma entidade comercial, o que amplia o risco de eventualmente ter sua versão livre descontinuada, como ocorreu com o OTRS CE. Outro aspecto negativo é o fato de não ser possível encontrar, neste momento, empresas nacionais que ofereçam suporte ao osTicket. Constatamos também que poderia haver perda de funcionalidades após uma eventual migração dos dados do sistema CAPRI para o osTicket. Por fim, a despeito da de sua ampla adoção, sua implementação relacionada ao inventário de equipamentos - recurso imprescindível para o funcionamento do sistema CAPRI - depende de um componente externo (plug-in) cuja utilização não é oficialmente documentada e nem suportada pelo fabricante (<https://github.com/poctob/OSTEquipmentPlugin/wiki/Plugin-Development-Introduction>).

O Request Tracker é oferecido pela Best Practical Solutions, uma entidade comercial. Novamente, considera-se o risco de deixar de ser um software gratuito, assim como ocorreu com o OTRS CE. Trata-se de um software que aparentemente detém os recursos necessários para o pleno funcionamento do sistema CAPRI. Além disso, o software é compatível com o banco de dados Oracle, atualmente utilizado pelo sistema. Entretanto, as estruturas de dados implementadas pelo Request Tracker são muito diferentes das adotadas pelo OTRS. Tal fator implica processo de migração dos dados do sistema CAPRI para o Request Tracker dificultado e certamente dispendioso. Outra questão negativa em relação ao Request Tracker é a falta de empresas brasileiras que ofereçam suporte ao software.

Além das soluções acima, existem as soluções ITSM proprietárias. As principais foram objeto de estudo da consultoria Gartner[6] na publicação de análise do quadrante mágico obtido no site da empresa BMC[7]. Nesse estudo as soluções que foram mais bem posicionadas e classificadas como líderes de mercado são:

- ServiceNow: <https://www.servicenow.com/br/solutions/customer-experience.html>
- BMC: <https://www.bmcsoftware.pt/it-solutions/remedy-itsm.html>
- Ivanti: <https://www.ivanti.com/lp/esm/contact/enterprise-service-management>
- Atlassian <https://www.atlassian.com/br/enterprise/contact-thanks?formType=product-features>

O modelo predominante de licenciamento das soluções proprietárias é o de subscrição na modalidade SaaS[8]. Cabe destacar que essa alternativa foi considerada no planejamento inicial da implementação de melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI preconizadas pelo modelo ITIL no Prodasen. Inclusive foi elaborado um projeto básico contemplando os requisitos funcionais de uma ferramenta ITSM, bem como todos os serviços necessários para a consecução da implantação e sustentação de uma nova ferramenta.

A adoção de uma ferramenta ITSM tem como principal fator crítico de sucesso o nível de aderência dos processos de atendimento de TI da organização ao modelo ITIL. Assim, a eficácia do projeto está diretamente ligada ao mapeamento e a organização dos processos internos de atendimento TI.

As ferramentas ITSM proprietárias são funcionalmente superiores às ferramentas livres ou gratuitas. Todavia, seus respectivos custos de licenciamento são significativamente maiores. Assim, como estratégia de implantação do novo modelo de atendimento de TI do Prodasen ocorrida na implantação da CAPRI, optou-se por priorizar a modelagem desses processos de atendimento alinhados ao modelo ITIL, bem como a adoção de uma ferramenta livre, no caso específico o OTRS.

- **Vantagens:**
 - Oportunidade de migrar para uma solução (paga ou livre) com mais recursos, tal como uma melhor visualização da cadeia de dependência entre itens de configuração, possibilitando uma melhor análise de impacto no ambiente; e
 - Possibilidade de implantação de solução mais escalável e de maior disponibilidade, como a possibilidade de funcionamento em cluster, por exemplo.
- **Desvantagens:**
 - Representa um maior custo, independentemente de ser uma solução paga ou um software livre, dado que há necessidade de se fazer novamente a implantação dos processos de trabalho na nova ferramenta, treinamento das equipes, migração da base de itens de configuração (CMDB - sigla em inglês para *Configuration Management Database*[9]), migração do catálogo de serviços, customização para os padrões visuais do Senado, elaboração de manuais, implementar integrações com outros sistemas e refazer as automações, tal como feito para o OTRS;
 - Considerando todas as atividades envolvidas em uma migração desse porte, e considerando ainda a experiência pretérita da equipe quando da migração do SAACA para o OTRS, seria necessário alocar



- peças para uma equipe de projeto, algo muito difícil diante do cenário atual de escassez. Independentemente da escassez, certamente seriam necessários vários meses até a completa migração. Com isso, a Casa teria obrigatoriamente que manter em funcionamento por um longo tempo uma solução descontinuada e sem atualizações de segurança, o que representa um risco;
- Aumento da complexidade do processo de aquisição, pois neste caso há a necessidade de especificação das funcionalidades das ferramentas ITSM, bem como dos requisitos de segurança da informação necessários para soluções SaaS;
 - Risco de descontinuidade em caso de transição contratual malsucedida, dado que o modelo de subscrição não fornece licença perpétua do software, ou seja, em caso de interrupção contratual, o cliente perde o direito de utilizar o software, prejudicando as atividades apoiadas na ferramenta;
 - Dependência de um fornecedor, conhecido como *lock-in*. Essa dependência costuma vir acompanhada de altos custos;
 - Possivelmente não seria possível migrar toda a base histórica de chamados, levando à necessidade de manter o ambiente antigo para consultas, o que além do risco já informado no item anterior, significa que a equipe técnica teria que manter dois ambientes ao invés de um.

Alternativa de solução 4 – Contratar a versão paga do OTRS (atualmente versão 8 do produto), com suporte e atualização fornecidos pelo fabricante.

A OTRS Group conta, atualmente, com representação direta no Brasil, por meio da OTRS Group Brasil. Foram realizadas duas reuniões com a empresa e obtido uma cotação de preços em foram fornecidos os Termos e Condições usualmente praticados pela empresa. Em especial, destacam-se manifestações indicando que a empresa não “adota” em suas versões pagas plugins e outras personalizações não oficiais, que a empresa não realiza operação assistida ou Administração do ambiente, mas somente apoia em caso de dúvidas, e que seu modelo de negócio é sempre por subscrição. Quanto a esse último ponto, uma descontinuidade contratual implicaria em receber uma cópia bruta dos dados do Senado Federal, mas perder acesso ao serviço imediatamente.

- **Vantagens:**
 - Acesso a um conjunto extensivo e individualmente configurável de funcionalidades, que não estavam disponíveis na versão da comunidade, incluindo a previsão de estabelecimento de clusters de alta disponibilidade; e
 - Os serviços de suporte e garantia de atualização da solução são prestados pelo próprio fabricante.
- **Desvantagens:**
 - Identificou-se apenas um órgão público que tenha contratado a versão paga do software, a saber, TRE-MA, denotando baixa adoção desta alternativa pela Administração Pública;
 - Fabricante indicou que não trabalha no momento com empresas parceiras no Brasil para a prestação de serviços, sendo, portanto, a única empresa em condições de comercializar a solução OTRS no Brasil. Informou ainda que uma eventual contratação deveria ocorrer sem licitação de forma direta;
 - O produto OTRS é comercializado no modelo SaaS (Software como Serviço, instalado na nuvem), bem como no modelo *on-premises* (instalado nas dependências do cliente). Em qualquer caso é capaz de atender os requisitos da contratação, contudo, conforme item anterior, entende-se que essa via implicaria em uma contratação direta e em aceitar um contrato de adesão, bastante “engessado”, sem possibilidade de o Senado aplicar um contrato personalizado com suas cláusulas padronizadas;
 - Risco de descontinuidade em caso de transição contratual malsucedida, dado que o modelo do fabricante não fornece licença perpétua do software, ou seja, em caso de interrupção contratual, o cliente perde o direito de utilizar o software, prejudicando as atividades apoiadas na ferramenta;
 - Dependência de um fornecedor, conhecido como *lock-in*. Essa dependência costuma vir acompanhada de altos custos;
 - Cobrança de valor adicional para um ambiente de testes da solução;
 - A empresa manifestou, além de ter sido relatado também pela equipe técnica da Câmara dos Deputados, que não seria possível recepcionar adaptações atualmente utilizada no ambiente do Senado Federal, mas tão somente sua substituição por outros plugins, quando existentes, oficiais e pagos; e
 - A empresa não presta serviços de administração do ambiente ou operação assistida, de modo que essa incumbência permaneceria de responsabilidade do Senado Federal, executadas diretamente.



Análise funcional das alternativas

Nesta análise funcional, buscamos avaliar as diferenças entre as soluções propostas especificamente em relação a critérios que se entende serem proveitosos ao Senado Federal neste momento. Assim, não são avaliados *add-ons*, *plugins* ou outras funcionalidades das quais o Senado prescindia ou não esteja com processos de gestão de serviços de TI maduros o suficiente para aplicá-los de imediato, sob risco de adotar funcionalidades extras que não serão implantadas.

Dessa forma, serão avaliados os critérios funcionais e negociais: (1) velocidade de adoção e implantação; (2) segurança da informação e (3) aprisionamento ou *vendor lock-in*.

Inicialmente, em relação à velocidade de adoção e implantação, podemos considerar o seguinte:

As alternativas 2 e 4 deverão ter tempo de implantação similar já que partem de migrações do OTRS em sua versão 5 para outro sistema também baseado em OTRS. É possível alguma variação de tempo, mas, em essência, os dois casos envolverão a atualização da solução para a versão 6 da comunidade a migração de dados e configurações para um *fork* ou para o OTRS pago, mais atual. Usuários atendentes terão familiaridade com o sistema, processos mapeados, campos dinâmicos, grupos, papéis e outras configurações também serão transportados com relativa facilidade. No caso da Alternativa 1, ainda que a solução final seja potencialmente a mesma da Alternativa 2, será necessário considerar o tempo de treinamento e de alocação da equipe interna responsável. Considerando se tratar de linguagens de programação (Perl especialmente) que não são padrão no Senado Federal, o período de treinamento dos servidores primeiro nas linguagens e posteriormente nas particularidades do software OTRS implicará um aumento substancial de tempo na resolução do caso. Por fim, a adoção de uma ferramenta diversa, seja paga ou não, também corresponderá a um tempo de implantação substancialmente maior, envolvendo, no caso pago, além da contratação, todo o trabalho adicional de correspondência de processos e formas de trabalho da ferramenta atual para a nova, bem como, se possível, do transporte da base histórica para a nova ferramenta.

No que diz respeito à segurança da informação, há uma expectativa, reforçada inclusive em reuniões pela OTRS Group Brasil de que uma solução mantida pelo próprio fabricante seja mais segura do que as mantidas pela comunidade. Os principais argumentos estão no fato de os fabricantes do software, com potencial maior conhecimento sobre as nuances da solução, estarem engajados na disponibilização de eventuais correções a falhas de segurança detectadas. O segundo argumento é relacionado ao fato de os códigos de ferramentas de software livre (ou pelo menos de código-aberto) estarem disponíveis para qualquer interessado avaliar na internet, assim como as próprias falhas de segurança existentes e já divulgadas.

Quanto ao primeiro argumento, ainda que possa ser verdadeiro em determinados casos, não pode ser assumido como sempre correto. A segurança de um software envolve um grande conjunto de fatores, como a própria linguagem em que é construído, bibliotecas utilizadas, bancos de dados, testes etc. Há grande presença de softwares livres no rol de sistemas operacionais, hospedagem web, proxies reversos e em diversas outras funções, expostos à internet em organizações públicas e privadas atestam contra tal argumentação. Ademais, a própria Microsoft, responsável por significativa parcela dos softwares utilizado no mundo tem constantemente seus produtos afetados por falhas de segurança sendo exploradas. Esses exemplos também refutam o segundo argumento de que o código fechado seria mais seguro do que o código aberto. Tal discussão existe na engenharia de software e em segurança da informação em geral no que diz respeito a tornar público ou não algoritmos. Isso já que, se por um lado esconder o algoritmo pode reduzir as falhas encontradas e exploradas por pessoas mal-intencionadas, também reduz as falhas encontradas e corrigidas por profissionais bem-intencionados. Assim, o escrutínio público do software é potencialmente favorável à segurança da solução.

Passada esta argumentação inicial, e considerando a escolha de um *fork* que detenha uma comunidade suficientemente ativa, é difícil apontar grandes distâncias em termos de segurança entre uma alternativa e as demais. Por outro lado, entende-se que a solução atualmente implantada no Senado já não está em sua última versão e se beneficiará com a tempestividade da migração para novo contexto. Assim, implica dizer que a velocidade de conclusão desse processo e de consumo dos seus benefícios pode representar maior peso na segurança da informação do que a escolha do software em si.

O terceiro critério desta avaliação funcional e comercial é o risco chamado de *vendor lock-in* ou aprisionamento. Ele se refere ao risco da dependência extrema de um fornecedor conforme o custo de substituir a solução fornecida por ele e utilizada pelo órgão se torna extremamente elevado. Em muitos cenários, esse risco é assumido já que os benefícios da solução à qual se atrela são superiores ao custo de estar fortemente vinculado. Essa situação ocorre



naturalmente por um conjunto de motivos, dentre eles, o fato de os processos de negócio organizados baseados em uma solução de TI. Conforme a necessidade, essa solução pode ser adaptada e personalizada, distanciando-se mais das soluções padrão de mercado. É o que ocorre muitas vezes, por exemplo, com as soluções de escritório da fabricante Microsoft. Comumente há uma grande comunidade de usuários já familiarizados com as ferramentas e que conseguem utilizá-la sem depender de qualquer outro treinamento, reduzindo os custos acessórios da solução. Ainda, muitas vezes processos de trabalho bem estabelecidos são dependentes dessa solução e sua remoção acarretaria prejuízos significativos. Nesses casos está caracterizado um tipo de aprisionamento ao fornecedor. Essa situação se torna crítica uma vez que, livre de concorrência, ou com vantagem significativa frente a ela, o fornecedor do produto do qual depende o órgão pode praticar preços mais elevados.

Tal problema de aprisionamento ficou mais comum recentemente por uma estratégia de comercialização que se tornou tendência no mercado de tecnologia. Trata-se da venda por subscrição ou assinatura. Nesse modelo de comercialização os produtos e soluções são vendidos como se serviços fossem. Dessa forma, o cliente tem direito de acesso e uso do produto enquanto está pagando mensalidade, mas perde esse direito assim que acabar o contrato ou cessarem os pagamentos. Na maioria dos casos, considerando-se que o dono do dado não é a empresa prestadora do serviço, mas sim o contratante, há cláusulas contratuais que garantem o retorno dos dados para o cliente quando do fim do contrato. Acontece que a posse dos dados por si só não é capaz de manter funcionais serviços de TI. São necessários recursos acessórios para se organizar os dados, acessá-los com visualização adequada, resguardá-los, editá-los e excluí-los de maneira gerenciável. Isso é o que faz o software contratado e não mais disponível.

Diferentemente do que ocorre em casos de software em que se compra a licença do produto ou de softwares livres, em uma descontinuidade contratual há obrigatoriamente a descontinuidade dos serviços atrelados. Quando a licença adquirida é perpétua ou o software é livre, pode-se manter o uso do produto por tempo indeterminado, deixando-se de receber, normalmente, atualizações de segurança e outras correções. Esse último cenário é suficiente para que não se fique sem suporte por períodos prolongados, mas um contexto de contingência em que nenhum serviço é interrompido se torna plenamente factível.

Voltando às alternativas, então, temos que as 1 e 2, por serem embasadas em software livre, representam menor risco de aprisionamento. A alternativa 3 engloba duas situações diferentes. No caso de se optar por uma solução paga, é possível que se esteja adentrando num contexto de maior risco. Por óbvio, em uma solução livre, menor.

Por fim, a alternativa 4, assim como outras soluções pagas, também implica um risco maior. Acentua esse risco o fato de a OTRS Group não aceitar as personalizações preexistentes no mercado e ter como prática substituí-las por outros plugins da ferramenta, pagos, e não disponíveis nas versões antigas e gratuitas do software. À medida em que essas funcionalidades são incorporadas à rotina de trabalho do órgão, aumenta-se a dependência.

[1] As estrelas no repositório são equivalentes a “curtidas” comumente utilizadas em redes sociais, sugerindo interações positivas com o conteúdo.

[2] Os gráficos foram obtidos nos respectivos repositórios na plataforma github.com, acesso em 02/10/2023.

[3] Diretriz 9 do Plano Diretor de Tecnologia da Informação: “Explorar a terceirização de serviços sempre que recomendável, de forma a ampliar a capacidade de entrega e acelerar a internalização de novas tecnologias.” Diretriz 10: “Explorar parcerias com órgãos, entidades públicas e com a comunidade, para fomentar a inovação e o desenvolvimento de soluções de TI.

[4] <https://otobo.de/en/otobo-partners/> e <https://www.otter-alliance.de/en/unterstuetzer.html>

[5] Exemplos: Senado Federal, Contrato nº 079/2017; Câmara dos Deputados, Contrato nº 2023/59.0; MPDF-T, Contrato nº 012/SG/MPDFT/2023.

[6] Gartner Magic Quadrant for IT Service Management Platforms, ID G00758263, publicado em 21/10/2022 e revisado em 28/11/2022.

[7] <https://www.bmcsoftware.pt/it-solutions/remedy-itsm.html>, disponível em 04/10/2023.

[8] SaaS - Software como um Serviço (Software as a Service - SaaS): Aplicações do fornecedor executadas em uma infraestrutura de nuvem disponíveis ao consumidor. As aplicações podem ser acessadas por vários dispositivos clientes, tais como um navegador web ou um software cliente. O consumidor não gerencia nem controla a infraestrutura da nuvem associada ao serviço, incluindo rede, servidores, sistemas operacionais, armazenamento, ou mesmo recursos individuais da aplicação.



[9] CMDB 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). 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.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Este estudo considerou soluções tecnicamente viáveis, mas com diferentes graus de risco e custos para a Administração. Destaca-se, entretanto, que a Alternativa de Solução 4 -, por não viabilizar o serviço de administração da solução, atenderia apenas parcialmente à demanda do Senado Federal.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

Análise Financeira – Alternativa 1 – Adotar um *fork* do OTRS, com a montagem de equipe própria no Prodasen para prover suporte de migração, suporte, administração e atualização da solução

Esta alternativa tem como principal componente de custo o de pessoal efetivo da Casa. Considera-se como quantidade mínima de pessoal viável para gerir uma solução estruturante, como o caso do software de ITSM, dois servidores. Nessa hipótese assume-se tolerar riscos de indisponibilidades, impossibilidade de suporte 24x7, além dos riscos aumentados quando em situações de férias, afastamentos e licenças.

Observando-se os proventos do servidor Analista de Informática Legislativa recém-empossado no Senado Federal, seus recebimentos anuais brutos aproximam-se de R\$380.000,00 (trezentos e oitenta mil reais). Tal estimativa não considera variáveis como horas-extras, auxílio creche ou outras possíveis indenizações, à exceção do auxílio-alimentação. Tampouco considera os chamados custos patronais. Entretanto, entende-se como estimativa suficiente para a comparação com as demais alternativas ora propostas.

Com tal base, o custo anual desta alternativa de solução aproxima-se de **R\$760.000,00 (setecentos e sessenta mil reais) anuais**.

De outro lado, a Secretaria de Tecnologia da Informação – PRODASEN, utiliza em relatórios repassados à SAFIN, a estimativa de custo de manutenção de soluções de TI com base na hora de trabalho dos analistas e no volume de tempo dedicado ao software. Nesse cálculo, a hora do profissional de Informática Legislativa é de R\$180,70 (cento e oitenta reais e setenta centavos). No caso ora em análise, considerando a dedicação total dos dois profissionais à sustentação do software, podemos multiplicar 22 dias úteis por mês, por 12 meses, com expediente de 8 horas de trabalho diárias, para 2 profissionais, resulta em 4.224 homem.hora ao ano. Multiplicado pelo valor da hora, estima-se o custo dessa alternativa em **R\$763.572,48 (setecentos e sessenta e três mil, quinhentos e setenta e dois reais e quarenta e oito centavos) anuais**.

Análise Financeira – Alternativa 2 – Adotar um *fork* do OTRS, com a contratação dos serviços de migração, suporte, administração e atualização da solução.

Esta alternativa é ancorada na contratação de empresa especializada para serviços de migração, treinamento, administração e suporte da solução, considerando um *fork* do OTRS. A seguir adotamos algumas metodologias para estimar seu custo.

Em primeiro lugar, podemos observar os valores do contrato Nº 79/2017 firmado com a empresa Unirede. A tabela abaixo resume os serviços incluídos e o preço correspondente.



ITEM	UNID.	QUANTIDADE	ESPECIFICAÇÃO	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
1	Unidade	1	Serviço de implantação	R\$ 28.451,00	R\$ 28.451,00
2	Meses	12	Suporte técnico e garantia de atualização	R\$ 2.157,50	R\$ 25.890,00
3	Unidade	1	Personalização da ferramenta OTRS	R\$ 14.790,00	R\$ 14.790,00
4	Turma	1	Treinamento de OTRS	R\$ 19.310,00	R\$ 19.310,00
5	Unidade	1	Revisão de processo	R\$ 20.622,00	R\$ 20.622,00
VALOR TOTAL					R\$ 109.063,00

Tabela 3 - Valores do Contrato nº 79/2017 firmado com a Unired.

Nota-se que, dentre os serviços, constam o de treinamento e o de suporte técnico e garantia de atualização, para os quais se pode fazer uma correspondência direta com parte dos serviços que se pretende contratar. Ademais, estão incluídos serviços de implantação, personalização da ferramenta e revisão de processos. A implantação e personalização das ferramentas, de certo modo, guardam correspondência com outra parte dos serviços almejados na contratação aqui debatida, quais sejam: a implantação e migrações para a nova solução definida.

Desconsiderando os serviços de administração, necessários na contratação atual, mas não previstos na contratação anterior; e desconsiderando o custo do serviço de “revisão de processo”, que não fará parte desta contratação, teríamos um custo anual aproximado de **R\$88.441,00 (oitenta e oito mil, quatrocentos e quarenta e um reais)**. Trazendo tal monta para valores presentes[1], o valor anual corrigido corresponde a **R\$151.532,19 (cento e cinquenta e um mil, quinhentos e trinta e dois reais e dezenove centavos)**.

Uma segunda estimativa pode ser baseada em proposta enviada pela empresa ServiceUp em 2021. Naquela época não estavam incluídos os serviços de treinamento nem de administração no âmbito do contrato. Tampouco havia serviço de migração ou implantação. A proposta apresentou o valor de R\$112.500,00 (cento e doze mil e quinhentos reais) para uma vigência de 12 meses. Corrigindo esse valor para o momento atual, chega-se à monta de R\$114.525,78. A este último pode-se ainda agregar o valor de treinamento a partir do contrato de 2017 do Senado Federal, no montante corrigido de R\$19.310,00 para R\$33.085,18, resultando no total do primeiro ano de **R\$147.610,96 (cento e quarenta e sete mil, seiscentos e dez reais e noventa e seis centavos)**.

De modo similar, pesquisa de preços realizada no ano de 2021 para o serviço de suporte e garantia de atualização para o software OTRS Community Edition alcançou o valor de R\$230.000,00 para 30 meses de contrato, o que corresponderia a R\$92.000,00 para 12 meses ou R\$93.656,64 corrigidos. Agregando novamente os valores de treinamento (R\$33.085,18) chega-se a um **valor total estimado para 12 meses de R\$126.741,82 (sem Serviços de Administração e de Migração)**.

Por fim, ainda para fins de balizamento, avaliamos a contratação recente da Câmara dos Deputados que resultou no Contrato nº 2023/59.0. Naquela licitação a câmara, além dos serviços de suporte técnico, atualização, administração e migração, como almejado pelo Senado, incluiu também os serviços de desenvolvimento de software. Este item de desenvolvimento de software restou, por outro lado, associado ao item administração, que foi útil a esta análise. Dessa forma, consideraremos inicialmente apenas a parte diretamente destacável, correspondente à parte do suporte.

Além disso, pelos números divulgados, estima-se que a solução da Câmara dos Deputados tenha no mínimo o dobro da complexidade da implantada no Senado Federal. Por exemplo, o número de atendentes simultâneos na Câmara supera o dobro do encontrado no Senado. O número de usuários clientes é quase 10 vezes superior. A quantidade de processos mapeados e estruturados dentro da plataforma também quase 10 vezes superior. Soma-se a tudo isso a média de chamados por mês ser 20% superior, indicando uma plataforma muito mais custosa de se manter. Nesse sentido, deve-se interpretar com cuidado os valores a fim de que sejam utilizados como referência superior (conservadora) de custo.

Continuando esta última análise, observamos que a estimativa de custos levantada pela Câmara em seu Edital trazia os serviços de suporte com valor correspondente a 43% do total da contratação. Essa proporção, aplicada ao valor efetivado de contrato, se traduz em R\$547.859,18 para uma duração de 24 meses. O contrato, todavia, prevê um quantitativo total de 48 unidades instância x mês. Para ajustar a uma única instância por 12 meses, divide-se o último valor por quatro, resultando no valor dos serviços de suporte técnico e atualização de aproximadamente R\$136.964,80 (cento e trinta e seis mil, novecentos e sessenta e quatro reais e oitenta centavos). Agregando o valor estimado para treinamento, chega-se ao total de **R\$170.049,98 (cento e setenta mil, quarenta e nove reais e**



noventa e oito centavos). Importante frisar que o contrato da Câmara dos Deputados foi modelado de maneira que os serviços de migração estão no subitem 1.2 “Administração e Desenvolvimento de Software para a Plataforma OTRS” e que, por isso, ainda não estão na estimativa acima.

A câmara utilizou a métrica UST para mensurar serviços de administração e desenvolvimento de software. Partindo dessa métrica e da instância do OTRS que já detinham em produção, estimaram:

- 260 USTs para estudos relacionados ao ambiente já implantado.
- 200 USTs para Atualização de instância para nova versão.
- 20 USTs para realização de oficina de capacitação de agentes ou clientes em funcionalidade.
- 200 USTs para instalação de patches.
- 50 USTs para provisionamento de nova instância
- 80 USTs para configuração de backend de autenticação
- 4300 USTs para codificações de skins, funcionalidades de frontend, backend e interface de administração com empacotamento e documentação.
- Dentre um total de 15.241 USTs.

Das informações coletadas do Estudo Técnico Preliminar da Câmara e do Termo de Referência presumimos que o correspondente aos serviços de migração seriam 460 USTs (260 de estudos mais 200 de atualização para nova versão). O valor estimado naquela contratação para cada UST foi de R\$59,40, culminando em R\$27.324,00 (vinte e sete mil, trezentos e vinte e quatro reais) para os serviços de migração. A soma total resulta então em R\$197.373,98 (cento e noventa e sete mil, trezentos e setenta e três reais e noventa e oito centavos).

Depreende-se ainda, da avaliação dos Estudos Técnicos Preliminares, que as USTs correspondentes a serviços de administração correspondem a um total de 4.727 USTs, R\$280.783,80 (duzentos e oitenta mil, setecentos e oitenta e três reais e oitenta centavos) para duas instâncias. Reduzindo proporcionalmente para uma instância ficam R\$140.391,90 (cento e quarenta mil, trezentos e noventa e um reais e noventa centavos). No total, a estimativa contemplando todos os serviços esperados com esta contratação soma **R\$337.765,88 (trezentos e trinta e sete mil, setecentos e sessenta e cinco reais e oitenta e oito centavos).**

Análise Financeira – Alternativa 3 – Migrar para outra solução ITSM com a contratação dos serviços de migração, suporte, administração e atualização da solução

A alternativa 3 engloba tanto a hipótese de adoção de uma nova ferramenta ITSM que seja gratuita ou de software livre quanto a adoção de uma ferramenta paga.

Em relação à adoção de uma ferramenta livre, é possível estimar que seus custos de suporte, manutenção e administração assemelhem-se aos custos para a manutenção do OTRS. Entretanto, deverão ser acrescidos todos os custos de remodelagem e mapeamento de processos em função da nova ferramenta.

Outras integrações e personalizações já feitas pelo Senado Federal, como a integração com a Central de Serviços Administrativos e com o Sistema de Patrimônio e Almojarifado SPALM, deverão ser repensadas. Ainda, será necessário realizar treinamento com todo o corpo técnico de atendentes (e não só de administradores), o que é dispensável no caso de se manter a linha do OTRS.

Dessa forma, entende esta área técnica que os custos totais desta alternativa são superiores quando comparados aos custos da Alternativa 2.

Ao observar ferramentas pagas de mercado, essa estimativa é ainda mais majorada. Para reforçar tal entendimento foi realizada pesquisa de preços simplificada com contratações de órgãos públicos e múltiplas ferramentas, proporcionalizando em termos de Quantidade de Usuários atendentes. A tabela abaixo resume os valores encontrados:



Órgão	Contrato/Pregão/T	Qtde Usuários	Custo Total	Preço por usuário (inferido)
MP/PA	CT 75/2017	100	R\$ 122.648,00	R\$ 1.226,48
TRT 7ª	TR	100	R\$ 107.340,00	R\$ 1.073,40
TJ/MS	PE 69/2022	500	R\$ 913.859,76	R\$ 1.827,72
TCE/RO	CT 13/2023	1000	R\$ 1.070.000,00	R\$ 1.070,00

Tabela 4 - Preços por usuário atendente de ferramentas ITSM de mercado desvinculadas do OTRS

Para adequada comparação de custos, utilizou-se a mesma quantidade de agentes de atendimento simultâneos, em que se baseou a proposta enviada pela OTRS Group Brasil (vide próxima seção), ou seja, 100 (cem) agentes. Nesse caso, o custo inicial da contratação superaria R\$1.070.000,00 (hum milhão e setenta mil reais) mesmo observando o preço por usuário mais barato visto na pesquisa.

Análise Financeira - Alternativa 4 - Contratar a versão paga do OTRS (atualmente versão 8 do produto), com suporte e atualização fornecidos pelo fabricante

Em proposta enviada pela OTRS Group Brasil[2], considerando-se 100 agentes de atendimento simultâneos no software (versão TITANIUM), chegou-se ao valor total do projeto para o primeiro ano de R\$357.195,00 (trezentos e cinquenta e sete mil, cento e noventa e cinco reais). Essa proposta inclui as licenças de subscrição do OTRS ON-PREMISE TITANIUM, e serviços de consultoria subdivididos em Concepção, Aprovisionamento OTRS, Revisão e Otimização e Migração de Tíquetes. A tabela abaixo extraída da proposta resume a divisão dos custos:

Descrição dos Serviços	Valor Unitário	Quantidade	Valor Total
1 OTRS			
Licenças OTRS ON-PREMISE TITANIUM	R\$ 284.095,00	1	R\$ 284.095,00
1.1 Agentes Simultâneos		100	
2 Consultoria OTRS			
2.1 Concepção	R\$ 4.300,00	5 dias	R\$ 21.500,00
2.2 Aprovisionamento OTRS	R\$ 4.300,00	5 dias	R\$ 21.500,00
2.3 Revisão & Otimização	R\$ 4.300,00	3 dias	R\$ 12.900,00
2.4 Migração de Tickets	R\$ 4.300,00	1 dia	R\$ 4.300,00
3 Treinamento OTRS			
3.1 Treinamento de Administrador OTRS	R\$ 4.300,00	3 dias	R\$ 12.900,00
TOTAL de custos em consultoria e treinamento			R\$ 73.100,00
TOTAL Licenças OTRS ON-PREMISE TITANIUM			R\$ 284.095,00
VALOR TOTAL DO PROJETO (1º ano)* :			R\$ 357.195,00

Figura 6 - Extrato da Proposta OTRS Group Brasil.

Importante destacar que a proposta não inclui serviços de administração como se deseja fazer nas demais alternativas já que este não é um serviço que a OTRS Group presta. Esse serviço permaneceria sendo prestado então por técnicos da Casa.

[1] Correção da assinatura do contrato em 19/10/2017 até 04/10/2023 pelo IGPM.

[2] Proposta 2023082442001792 – OTRS ON-PREMISE TITANIUM de 27 de setembro de 2023.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

Considerando os requisitos levantados nas seções anteriores deste documento, a contratação deve garantir a migração da solução OTRS CE, atualmente em uso pelo Senado Federal, para o Znunny LTS, que será mantido em



pleno funcionamento ao longo da vigência do contrato por meio dos serviços de administração, suporte e atualização. O serviço de migração deverá englobar também a migração da plataforma de banco de dados subjacente que atualmente é baseada em Oracle e deverá ir para PostgreSQL, banco de dados oficial do software e suportado pela comunidade, além de também utilizado em alguns casos no Senado Federal. Também incluirá a substituição do sistema operacional subjacente, atualmente CentOS, passando para Ubuntu, padrão utilizado nas soluções de infraestrutura de TI do Prodasen. Além disso, deverá prover treinamento para Administradores da Solução, a fim de realizar transferência de conhecimento para o corpo efetivo do Senado Federal. Portanto, a solução de TI consiste na contratação de empresa especializada para a realização dos serviços de migração e treinamento, bem como na prestação dos serviços continuados de administração, suporte e atualização para a solução de ITSM do Senado Federal.

Importante considerar que a migração deve envolver um processo de planejamento e preparação, o que implica dizer que ela não ocorrerá imediatamente após a assinatura do contrato.

Item	Descrição	Quantidade	Unidade	CATSER[1]
01	Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostgreSQL	01	Un.	26972
02	Serviço de suporte e atualização para Znuny LTS em banco de dados PostgreSQL	24	Mês	25992
03	Serviço de Administração da Solução	24	Mês	27090
04	Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas	01	Turma	3840

Tabela 5 - Itens da solução de TI.

[1] Pesquisa CATSER realizada em <https://siasgnet-consultas.siasgnet.estaleiro.serpro.gov.br/siasgnet-catalogo/#/>: 26972 - Serviços de instalação, transição e configuração, parametrização de software; 25992 - Manutenção de software (corretiva, preventiva, adaptativa).

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 521.652,06

As análises financeiras realizadas na Seção 11 foram baseadas em contratos com duração de 12 meses apenas. Isso, pois o primeiro ano deverá englobar maiores custos por compreender também o serviço de migração e o serviço de treinamento, facilitando então a comparação entre as alternativas. Neste ponto, trazemos as projeções da Alternativa de Solução Escolhida (Alternativa 2) para uma vigência contratual de 24 meses.

Os serviços de treinamento, de execução única, foram estimados em valores atuais no montante de **R\$33.085,18** (trinta e três mil, oitenta e cinco reais e dezoito centavos).

Os serviços de administração da ferramenta foram estimados, com base no contrato da Câmara dos Deputados, em R\$140.391,90 por 12 meses, correspondendo a **R\$280.783,80** (duzentos e oitenta mil, setecentos e oitenta e três reais e sessenta centavos) para 24 meses.



Os serviços de migração, de execução única, foram estimados em **R\$27.324,00** (vinte e sete mil, trezentos e vinte e quatro reais), com base no contrato da Câmara dos Deputados.

Os serviços de suporte técnico e atualização foram estimados de distintas maneiras. Pela metodologia de cálculo de menor valor – Contrato de 2017 –, estimou-se R\$88.718,31 para 24 meses (R\$44.359,16 em 12 meses). No outro extremo, estimou-se R\$273.929,60 para 24 meses – Contrato da Câmara dos Deputados (R\$140.391,90 em 12 meses).

Entende-se que o valor mais adequado para o referido serviço é o da pesquisa de preços realizada pelo Senado Federal em 2021, trazido para valores presentes, primeiro por considerar o ambiente ITSM real do Senado Federal e segundo por conter proposta oficial de empresa que permanece atuando no mercado, bem como utilizar as metodologias oficiais do Senado Federal para pesquisa de preço. Assim, obtém-se a estimativa de **R\$187.313,28** (cento e oitenta e sete mil, trezentos e treze reais e vinte e oito centavos) para 24 meses (R\$93.656,64 em 12 meses).

Finalmente, resulta-se na estimativa total de **R\$521.652,06** (quinhentos e vinte e um mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e seis centavos), conforme detalhado abaixo.

Item	Unidade	Qtd.	Descrição resumida	Preço Unitário	Preço Total
1	Un.	1	Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostgreSQL	R\$ 27.324,00	R\$ 27.324,00
2	Mês	24	Serviço de suporte e atualização para para Znuny LTS em banco de dados PostgreSQL	R\$ 7.804,72	R\$ 187.313,28
3	Mês	24	Serviço de Administração da Solução	R\$ 11.413,73	R\$ 273.929,60
4	Turma	1	Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas	R\$ 33.085,18	R\$ 33.085,18
Valor total					R\$ 521.652,06

Tabela 6 - Projeção de Valores por Item.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

As alternativas apresentadas atendem à demanda, contudo, pelas razões apresentadas (vantagens e desvantagens de cada alternativa), análises financeira e funcional, entende-se que a “Alternativa de solução 2” é a que representa maior vantajosidade para a administração no atendimento desta demanda.

Entende-se que os custos e o esforço relacionados à migração para outra ferramenta dissociada do OTRS são significativamente superiores e não há hoje lacuna de funcionalidade ou necessidade adicional que requeira do Senado Federal a troca da solução. Assim, a Alternativa 3 se torna menos vantajosa.

Além disso, a opção pela Alternativa 4, representada pela contratação de licenciamento de uso do OTRS pago, versão 8, sujeitaria o Senado Federal a um modelo de licenciamento baseado em subscrição, Software-as-a-service, com necessidade de utilizar plugins e outras personalizações próprias da fabricante que implicariam grande



aprisionamento à solução e ao fornecedor específico. Além do risco de interrupção de serviço nos casos de descontinuidade contratual, o Senado Federal teria menos flexibilidade caso no futuro desejasse adotar outra estratégia para Gestão de Serviços de TI (ITSM, do inglês *Information Technology Service Management*). Por fim, esta alternativa não contempla o serviço de administração da solução, já que não é serviço prestado pela empresa. A empresa é a única prestadora do serviço no mercado, tendo apresentado inclusive a certidão da ABES que segue, obrigando o Senado Federal a contratá-la por meio de Inexigibilidade de Licitação.

CERTIDÃO Nº 230601/40.098

ABES – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE

CERTIFICA

para os devidos fins e a quem possa interessar, que de acordo com seus dados cadastrais a empresa **OTRS DO BRASIL SOLUÇÕES LTDA.** inscrita no CNPJ sob nº 23.588.948/0001-05, com sede à Av. Paulista, 37 – 4 and – Fone (11) 4130-8205 – CEP 01311-902 – São Paulo/SP, associada na ABES sob o nº 3478/1, está quitas com suas obrigações mensais e em pleno gozo de seus direitos associativos. **CERTIFICA** mais, que documentos devidamente firmados em seu poder atestam:

1. que a **OTRS DO BRASIL SOLUÇÕES LTDA.** é a subsidiária oficial com sede em São Paulo, fornecedora da **OTRS AG** empresa Alemã, a única empresa autorizada a comercializar em todo o território nacional os programas para computador abaixo listados:
 - OTRS
 - OTRS SILVER
 - OTRS GOLD
 - OTRS TITANIUM
 - OTRS PLATINUM
 - OTRS On-Premise SILVER
 - OTRS On-Premise GOLD
 - OTRS On-Premise TITANIUM
 - OTRS On-Premise PLATINUM
 - OTRS Administrator Training
 - OTRS Transition Training
 - OTRS (Key) User Training
2. que esses serviços são prestados por engenheiros, consultores e profissionais de suporte contratados e treinados pela OTRS AG.

VALIDADE DESTA CERTIDÃO 180 (CENTO E OITENTA) DIAS

São Paulo, 01 de junho de 2023.

Figura 7 - Certidão da ABES atestando a exclusividade da OTRS do Brasil quanto a comercialização de OTRS.

Em relação às Alternativas 1 e 2, além do tempo de implantação ser reduzido no caso da alternativa 2, por estar considerando profissionais já treinados e capacitados, essa estratégia está mais alinhada à estratégia da Alta Administração que visa a terceirização de operação, quando possível, mantendo os servidores da Casa mais focados em atividades estratégicas e táticas. No mais, a Alternativa 1 se mostra significativamente mais dispendiosa de recursos do que a Alternativa 2.

Pelo exposto, sugerimos que seja adotada a alternativa de solução nº 2 – Adotar um *fork* do OTRS, com a contratação dos serviços de migração, treinamento, administração, suporte e atualização da solução.

Considerando ainda a análise dos principais forks, sugerimos a adoção do Znuny LTS. Essa decisão é embasada por entendermos que é a melhor alternativa dentre as opções disponíveis na comunidade de software livre, com a maior atividade registrada em seu repositório, licenciamento adequado, farta documentação, significativo número de potenciais prestadores de serviço e, principalmente, a maior manutenção de compatibilidade e similaridade com as estruturas do OTRS Community. Esse último fator é importante já que mantém para o Senado Federal o maior número de possibilidades disponíveis para o Senado Federal no futuro, caso se deseje mudar de estratégia. Ou seja, será ainda fácil migrar para outro *fork* (caso necessário), para a versão paga do OTRS (caso necessário) e, igualmente, para outras soluções ITSM.



15. Justificativa econômica da escolha da solução

A solução escolhida corresponde à alternativa menos dispendiosa para o Senado Federal.

16. Justificativas para o não parcelamento

Conforme Jurisprudência do TCU, uma solução de TI é composta pelo conjunto de todos os serviços, produtos e outros elementos necessários e que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação. Nesta contratação, o que se deseja é o suporte para o software OTRS implantando no Senado Federal. Assim, considerando que a solução de TI é composta por um único item, não há que se falar em parcelamento em itens, sob pena de descaracterizar ou desnaturar o objeto a ser contratado.

17. Contratações Correlatas

Não há.

18. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Espera-se com a contratação os seguintes resultados para as áreas envolvidas com atendimento aos usuários da rede do Senado Federal e para os gestores da infraestrutura computacional deste órgão:

- Agilizar as atividades de administração de ITSM e manutenção de versões e releases do produto;
- Garantir a realização de atualizações de versão e de releases do OTRS implantado com mais agilidade e risco mínimo de impacto para os ambientes;
- Ter um ambiente operacional de ITSM mais seguro, com o apoio na aplicação de correções de segurança para os ambientes da ferramenta;
- Garantir a estabilidade da solução por meio de serviços prestados por empresa notoriamente especializada;
- Ter resoluções mais rápidas de incidentes, quando comparado com o atendimento de uma equipe própria composta por técnicos não especializados na ferramenta e sem dedicação exclusiva;
- Ter agilidade para debelar dúvidas quanto às diversas funcionalidades da ferramenta;
- Prover a unificação de processos e informações compartilhadas entre a unidade de infraestrutura de TI e a de atendimento aos usuários do Prodasen;
- Viabilizar o apoio para implementação de soluções de melhoria dos processos baseados em ITIL no Senado Federal;
- Ter o apoio na resolução de problemas de integração da solução de ITSM com aplicações em funcionamento no Senado Federal; e
- Terceirizar atividades operacionais de administração do ambiente privilegiando a dedicação dos Analistas de Informática Legislativa para atividades de cunho estratégico.

19. Providências a serem Adotadas

Não há necessidade de quaisquer ações paralelas para acolher a solução.

Conforme o Plano de Gestão de Logística Sustentável do Senado Federal (PGLS) as compras de equipamentos de Tecnologia da Informação devem observar aspectos de sustentabilidade. Entretanto o objeto da contratação não faz parte dos itens elencados no Anexo I do ADG 11 de 2018[1].

[1] <https://adm.senado.leg.br/normas/ui/pub/normaConsultada?idNorma=14044352>



20. Alinhamento Estratégico

Este projeto encontra-se vinculado às seguintes diretrizes estratégicas de tecnologia da informação constantes do Plano diretor de Tecnologia da Informação do Senado Federal 2023 – 2024[1] no que segue:

Diretrizes:

- Id 5 – Capacitar continuamente os profissionais de TI.
- Id 7 – Elevar a maturidade da segurança da informação e cibernética, incluindo privacidade de dados pessoais, a aspecto prioritário no desenho de estratégias e soluções de TI.
- Id 9 – Explorar a terceirização de serviços sempre que possível e adequado, de forma a ampliar a capacidade de entrega.
- Id 10 – Explorar parcerias com órgãos, entidades públicas e com a comunidade, para fomentar a inovação e o desenvolvimento de soluções de TI.
- Id 11 – Garantir a infraestrutura e os serviços de TI necessários às novas formas de gestão do trabalho.
- Id 16 – Prover soluções de TI orientadas para a automação e a melhoria dos processos de negócio;

Ademais, esta iniciativa também está prevista no PDTI como Projeto Estruturante de número 32 sob o nome “OTRS com Operação Assistida”.

[1] <https://intranet.senado.leg.br/administracao/gestao-corporativa/documentos/PDTI20232024.pdf> Acessado em 04/10/2023.

19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

PABBLO CARDELINO GHOBAD

Chefe de Serviço - COINTI/SGMD



Assinou eletronicamente em 30/11/2023 às 07:31:12.

CARLOS DE OLIVEIRA BRAVO

Chefe de Serviço - COATEN/SEPARL

PEDRO ENEAS GUIMARAES COELHO MASCARENHAS

Analista de Informática - COINTI/SEAIINT



CLAUDIO SILVA MIRANDA

Analista de Informática - COSTIC/SEATIC

*Assinou eletronicamente em 30/11/2023 às 11:35:58.***MARCOS VALENTE RAMOS**

Analista de Informática - COSTIC/SEATIC

Despacho: De acordo.

CARLOS ALEXANDRE TAVARES LEITE

Coordenador da COINTI

Despacho: De acordo.

HEITOR OLIVEIRA CORTEZ

Coordenador da COATEN

Despacho: De acordo.

EDVAL GONCALVES VIEIRA

Coordenador da COSTIC

Despacho: De acordo.



GLEISON CARNEIRO GOMES

Diretor do Prodasen

22. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

22.1. Justificativa da Viabilidade

Conforme exposto neste estudo, há solução tecnicamente adequada e viável.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

TERMO DE REFERÊNCIA

**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, MIGRAÇÃO,
ADMINISTRAÇÃO E TREINAMENTO PARA SOLUÇÃO ITSM (*IT SERVICE
MANAGEMENT*)**





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

SUMÁRIO

1. Objeto da contratação	3
2. Forma de contratação	9
3. Requisitos do fornecedor	12
4. Formalização, prazo de vigência do contrato e possibilidade de prorrogação	17
5. Modelo de gestão	17
6. Prazo para início da execução ou entrega do objeto	19
7. Obrigações da Contratada	23
8. Obrigações do contratante.....	25
9. Regime de execução	25
10. Condições de recebimento do objeto	46
11. Previsão de penalidade por descumprimento contratual.....	48
12. Previsão de adoção de Instrumento de Medição de Resultado – IMR	51
13. Forma de pagamento.....	60
14. Condições de reajuste	61
15. Garantia contratual.....	61
16. Plano de contratações.....	62
17. Responsáveis pela elaboração do TR.....	62
ANEXO I TERMO DE SIGILO – CONTRATADA.....	64
ANEXO II TERMO DE SIGILO – VISTORIADOR	70
ANEXO III TERMO DE SIGILO – LICITANTE.....	72
ANEXO IV TERMO DE SIGILO E USO – PRESTADOR.....	74
ANEXO V DESCRIÇÃO DO AMBIENTE ATUAL	77
ANEXO VI VALORES ESTIMADOS DA CONTRATAÇÃO	89
ANEXO VII MODELO DE TERMO DE VISTORIA	90
ANEXO VIII FICHA DE AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO.....	91
ANEXO IX PADRÃO DE IDENTIDADE VISUAL	93
ANEXO X Formulário de Declaração de Preços.....	96





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto da contratação

1.1. Definição do objeto

1.1.1. O objeto do presente Termo de Referência é a contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM¹ implantada no Senado Federal, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.1.2. A tabela a seguir resume os itens e grupos a serem contratados.

Grupo	Item	Descrição	Quantidade	Unidade	CATSER ²
Único	01	Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL	01	Un.	26972
	02	Serviço de suporte e atualização para Solução ITSM	Até 24	Mês	25992

¹ITSM – *Information Technology Service Management* – Neste Termo, utiliza-se a expressão “solução ITSM” em muitas oportunidades considerando que a solução atualmente implantada no Senado Federal (OTRS) será substituída por outra solução livre (Znuny), e que esta última também pode vir a ter seu nome alterado futuramente. Assim, ao referenciar “solução ITSM” está-se a tratar do OTRS ou do Znuny, ainda que a solução de comunidade tenha seu nome alterado em alguma atualização de versão futura. Ainda, em sua versão implantada no Senado Federal, a solução ITSM é referenciada pelo “nome fantasia” CAPRI – Central de Atendimento Prodasen Integrado.

² Pesquisa CATSER realizada em 14/12/2023, disponível em: <https://www.gov.br/compras/pt-br/aceso-a-informacao/consulta-detalhada/planilha-catmat-catser/catser.xlsx/view>:

26972 – Serviços de instalação, transição e configuração, parametrização de software;

25992 – Manutenção de software (corretiva, preventiva, adaptativa);

27090 – Outros serviços para a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

3840 – Treinamento Informática – Sistema/Software.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

	03	Serviço de Administração da Solução ITSM	Até 24	Mês	27090
	04	Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas	01	Turma	3840

Tabela 1 - Resumo de Itens e Grupo a serem contratados.

1.2. Justificativa para a contratação

1.2.1. Descrição da situação atual

Cabe ao Prodasen, por meio da Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação – COINTI, gerenciar o ambiente de infraestrutura computacional do Senado Federal, composto por uma grande variedade de componentes de software e hardware que sustentam os sistemas essenciais ao funcionamento de toda a casa. Tal ambiente necessita de controle e administração adequados para que se mantenham a disponibilidade e a segurança dos serviços que por ele são suportados.

Como parte da estratégia de implementação de melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI preconizadas pelo modelo ITIL³ e visando a otimização e eficiência das tarefas acima mencionadas, a COINTI decidiu pela implantação das disciplinas Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Requisições de Serviços, e por meio de um projeto piloto, em julho de 2015, implementou o sistema Central COINTI.

O sistema Central COINTI foi desenvolvido pela instalação, configuração e customização da versão gratuita da ferramenta *open source* OTRS – Open Technology Real Services.

Assim, precedido de amplo esforço de mapeamento e redesenho de processos, ajustes e configurações na ferramenta, o uso do OTRS foi ampliado no Prodasen, passando a ser utilizado também pela Coordenação de atendimento (COATEN) e pelo Núcleo de Qualidade e Padronização de Processos e Produtos de Software (NQPPPS). Após a ampliação da ferramenta, o sistema foi rebatizado para CAPRI – Central de Atendimento Prodasen Integrado.

Atualmente, o processo de atendimento para os serviços de TI prestado pelo Prodasen, especialmente os serviços prestados pelas áreas referenciadas acima, estão implementados e apoiados no sistema CAPRI,

³ ITIL, acrônimo de Information Technology Infrastructure Library (em português: "Biblioteca de infraestrutura de tecnologia da informação"), é um guia de boas práticas, desenvolvido pela Agência Central de Computação e Telecomunicações (CCTA) do governo britânico, sobre gerenciamento de serviços de tecnologia da informação que se concentra no alinhamento dos serviços com as necessidades dos negócios.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

que é baseado numa versão gratuita do software OTRS, customizado para atender as necessidades do Senado Federal.

O CAPRI possui como base o OTRS Community Edition (OTRS CE) e as máquinas do ambiente atual da solução (produção, homologação, desenvolvimento e treinamento) estão com a versão 5 do software.

O OTRS Group, fabricante do OTRS, desenvolvia e disponibilizava uma edição para a comunidade (OTRS CE), mantendo-a até sua versão 6. Em 2021, o fabricante encerrou essa opção de mercado, decretando o fim do OTRS CE, e fechando o repositório oficial de arquivos, o que passou a impedir novas instalações do software ou atualizações dos ambientes já instalados. O ocorrido surpreendeu a comunidade de usuários da solução, dado que meses antes o fabricante declarou suas intenções de forma diversa, anunciando que manteria a versão Community.

Diante desse cenário, a contratação de suporte para o software OTRS ficou prejudicada. Isso ensejou nova avaliação pela equipe técnica do Prodasen acerca dos impactos e alternativas em relação ao ambiente da solução de ITSM implantada no Senado.

Todo o processo está relacionado à segurança do funcionamento dos Serviços de Tecnologia da Informação prestados pelo Prodasen ao Senado Federal.

1.2.2. Justificativa para a quantidade a ser contratada

O quantitativo previsto no Termo de Referência – TR – para a contratação do objeto em tela é aquele que, a partir de análise empreendida por este Órgão Técnico, reflete a necessidade da administração.

A nova contratação visa substituir o contrato encerrado (CT 079/2017), com um objeto que melhor atenda às necessidades da administração.

Será necessário prestar o serviço de suporte para três ambientes do OTRS: Produção, Homologação e Desenvolvimento. Além desses, um quarto ambiente, temporário, para realização de treinamentos da Coordenação de Atendimento será demandado. Neste caso, considera-se apenas uma cópia simples e temporária do ambiente de produção, não ensejando atualizações e manutenções particulares ou individualizadas.

Na tabela a seguir encontram-se os indicadores acerca da dimensão do ambiente do OTRS hoje em produção no Senado Federal. Tais dados foram obtidos diretamente da ferramenta Coletor de Dados de Suporte do OTRS, à exceção do número aproximado do CMDB – *Configuration Management Data Base*, retirado do próprio banco de dados.

Indicador	Ambiente de produção do OTRS
Número Total de Atendentes	526





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

Máx. Atendentes Concorrentes	104
Número de Usuários Clientes com pelo menos um Chamado	13452
Campos Dinâmicos	96
Grupos	150
Processos	20
Número de filas de atendimento	63
Papéis	105
Chamados	643.591
Número médio de chamados por mês	5.920,57
Número aproximado de Itens de Configuração do CMDB	31.651 itens, mais os relacionamentos
Catálogo de Serviços – número de serviços	979
Atendentes Genéricos	21
Filtros PostMaster	2

Tabela 2 - Quantitativos do ambiente de produção do CAPRI.

Os quantitativos da tabela servem como referência para que as empresas licitantes tenham conhecimento do tamanho do ambiente possibilitando precificação adequada.

O serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em Banco de Dados PostGreSQL (Item 1) deverá ser executado uma única vez durante a vigência contratual, considerando que corresponde à migração do único ambiente de produção da solução no Senado Federal, conforme especificado neste termo. Os ambientes de homologação e desenvolvimento são obtidos como cópias simples das máquinas virtuais e bancos de dados de produção, após a conclusão da migração, e, por isso, não se enquadram no escopo deste serviço.

O serviço de suporte e atualização para o software de ITSM (Item 2) deverá ser prestado pelo prazo de até 24 meses, sendo iniciado após a conclusão da migração descrita no Item 1, para os ambientes de produção, homologação e desenvolvimento do Senado Federal, conforme especificado neste termo.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

O serviço de Administração da Solução (Item 3) deverá ser prestado pelo prazo de até 24 meses, sendo iniciado após a conclusão da migração descrita no Item 1, para os ambientes de produção, homologação e desenvolvimento do Senado Federal, conforme especificado neste termo.

O Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas (Item 4) deverá ser realizado em turma única, minimizando os custos para o Senado Federal, e permitindo treinar pessoal das Coordenações abaixo, preferencialmente distribuídas homoganeamente, pelo que se expõe:

- Coordenação de Atendimento do Prodasen (COATEN), principal usuária do sistema e responsável por emitir relatórios, atualizar bancos de dados de configuração e mudanças, atender chamados, no que compete ao exercício de suas atribuições organizacionais;
- Coordenação de Infraestrutura de TI do Prodasen (COINTI), atuais responsáveis pela manutenção da infraestrutura da solução, da estrutura geral do banco de dados de configuração e mudanças; e
- Coordenação de Soluções de Tecnologia da Informação Corporativa (COSTIC), responsável pela manutenção de Soluções de Tecnologia da Informação Corporativas do Senado Federal, conforme suas atribuições organizacionais.

1.2.3. Resultados esperados com a contratação

1.2.3.1. A contratação do objeto do presente TR espera-se obter os seguintes resultados:

1.2.3.1.1. Agilizar as atividades de administração de ITSM e manutenção de versões e releases do produto;

1.2.3.1.2. Garantir a realização de atualizações de versão e de releases da solução ITSM implantada com mais agilidade e risco mínimo de impacto para os ambientes;

1.2.3.1.3. Ter um ambiente operacional de ITSM mais seguro, com o apoio na aplicação de correções de segurança para os ambientes da ferramenta;

1.2.3.1.4. Garantir a estabilidade da solução por meio de serviços prestados por empresa notoriamente especializada;

1.2.3.1.5. Ter resoluções mais rápidas de incidentes, quando comparado com o atendimento de uma equipe própria composta por técnicos não especializados na ferramenta e sem dedicação exclusiva;

1.2.3.1.6. Ter agilidade para debelar dúvidas quanto às diversas funcionalidades da ferramenta;

1.2.3.1.7. Prover a unificação de processos e informações compartilhadas entre a unidade de infraestrutura de TI e a de atendimento aos usuários do Prodasen;





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

1.2.3.1.8. Viabilizar o apoio para implementação de soluções de melhoria dos processos baseados em ITIL no Senado Federal;

1.2.3.1.9. Ter o apoio na resolução de problemas de integração da solução de ITSM com aplicações em funcionamento no Senado Federal; e

1.2.3.1.10. Terceirizar atividades operacionais de administração do ambiente privilegiando a dedicação dos Analistas de Informática Legislativa para atividades de cunho estratégico.

1.2.3.2. Para essa finalidade, entende-se que, considerando uma perspectiva de custo *versus* benefício, a contratação do objeto em tela é a que melhor atende à Administração, pelo que se expõe nos Estudos Técnicos Preliminares correspondentes.

1.2.3.3. Considera-se, ainda, que as especificações exigidas neste TR para o objeto da contratação são aquelas estritamente necessárias para garantir o atendimento do interesse da Administração, sem comprometer de forma injustificada a competitividade do certame, uma vez que foram detectadas múltiplas prestadoras do serviço no mercado, bem como tem sido prática na Administração Pública, a exemplo de contratos similares da Câmara dos Deputados⁴, Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia⁵, o próprio contrato anterior do Senado Federal⁶, Ministério Público do Distrito Federal e Territórios⁷, Tribunal Regional Federal da 3ª Região⁸.

1.2.4. Número do contrato vigente ou vencido

Nº Contrato / ARP	Objeto	Término da vigência
79/2017	Prestação de serviços de suporte técnico e manutenção para o Software OTRS - Open Technology Real Services - incluindo os serviços de implantação, garantia de atualização, serviços de personalização, treinamento operacional e revisão de processo	18/10/2020

⁴ Contrato Nº 2023/59.0 daquele órgão.

⁵ Edital Nº 004/2020 daquele órgão.

⁶ Contrato Nº 79/2017 deste órgão.

⁷ Contrato Nº 012/SG/MPDFT/2023 daquele órgão.

⁸ Edital 652323/2020 daquele órgão.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

2. Forma de contratação

2.1. Tipo de contratação

2.1.1. A contratação deverá ser realizada por meio de licitação.

2.2. Modalidade de licitação

2.2.1. Será adotada a modalidade Pregão, em sua forma eletrônica, em razão de o objeto da presente contratação poder ser classificado como comum, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado, consoante preceituam o art. 6º, incisos XIII e XLI, e Art. 29 da Lei nº 14.133/2021.

2.3. Adoção do Sistema de Registro de Preços - SRP

2.3.1. Não será utilizado o Sistema de Registro de Preços na presente contratação.

2.3.2. A opção pela não utilização do SRP se dá em razão de o quantitativo a ser demandado pelo Senado Federal ter sido definido previamente e não haver necessidade de contratações frequentes nem previsão de entregas parceladas.

2.4. Critério de julgamento da contratação

2.4.1. Será adotado o critério de julgamento “menor preço”, sendo declarada vencedora do certame a proposta que, atendidas as especificações do edital, ofertar o menor preço para o objeto da licitação, nos termos do art. 33, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

2.4.1.1. O critério “menor preço” é o mais adequado em virtude de o objeto não apresentar complexidade técnica significativa para a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, sendo considerada a melhor proposta aquela que possibilitar o menor dispêndio de recursos. Além disso, não existem preços tabelados para o objeto, nem será fixado o valor da contratação, não sendo cabível a aplicação do critério “maior desconto”.

2.5. Critério de adjudicação da contratação

2.5.1. Será adotado o critério de adjudicação global.

2.5.1.1. Para os itens agrupados, constatou-se a existência dos seguintes fatores técnicos/econômicos que justificam seu agrupamento, nos termos da Súmula nº 247 do Tribunal de Contas da União c/c art. 40, inciso V, alínea “b”, e §3º; e art. 47, inciso II, e §1º, da Lei nº 14.133/2021:





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

2.5.1.1.1. Grupo Único: O conjunto de objetos que compõem o Grupo Único está fortemente acoplado em termos técnicos. A migração da solução de OTRS para ZnuNy, bem como da solução de banco de dados atual do Senado Federal para PostGreSQL, ensejará um amplo escopo de configurações e ajustes técnicos que afetarão diretamente a prestação dos serviços de treinamento, suporte, atualização e administração. Nesse sentido, faz-se necessário que a mesma empresa responsável por realizar a migração seja a responsável pela manutenção posterior do sistema, conhecendo todo o contexto pré e pós migração. A separação de tais serviços poderia colocar em risco a boa prestação de suporte técnico, incluindo indisponibilidades, perda de informação. Da mesma forma, a migração deve ser planejada de forma a refletir simplicidade para o serviço de administração da solução, o que será maximizado quando realizado pela mesma prestadora de serviço.

2.6. Participação ou não de consórcios de empresas

2.6.1. A participação de consórcios no certame que se originará do presente TR não será permitida, em razão de a complexidade e o vulto do objeto não limitarem a participação de fornecedores aptos a executar o objeto. Os potenciais fornecedores, em sua maioria, dispõem de condições de participar isoladamente do certame e prestar a integralidade do objeto, não sendo o caso de permitir a junção de esforços de 2 (duas) ou mais empresas para a execução da contratação pretendida. Nesse caso, a possibilidade de participação de consórcios poderia limitar a competitividade do certame, uma vez que se admitiria que empresas se associem e não disputem individualmente o objeto da licitação.

2.7. Previsão de subcontratação parcial do objeto

2.7.1. Será permitida a subcontratação na forma das alíneas abaixo.

- a) A permissão de subcontratação se faz necessária em razão de determinadas entregas previstas no contrato potencialmente requererem a atuação de profissionais muito especializados e que não precisam estar regularmente vinculados ao quadro de funcionários da contratada, sob risco





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

de encarecer demasiadamente o valor global do contrato. Ademais, trata-se de prática usual de mercado.

- b) A subcontratação é facultativa, contudo, em caso de subcontratação parcial do objeto, esta não será obrigatoriamente destinada exclusivamente a microempresas e empresas de pequeno porte.
- c) Tal obrigação não é cabível no presente caso já que poderá colocar em risco a viabilidade técnica e econômico-financeira de se entregar o objeto conforme especificado, dada a especificidade do objeto.
- d) A subcontratação parcial do objeto será permitida para a seguinte parte do objeto:
 - a. Grupo único, Item 01, Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL, para serviços de consultoria técnica de apoio à migração.
- e) A subcontratação deverá ser aprovada prévia e formalmente pelo Órgão Responsável.
- f) A contratada deverá comprovar, antecipadamente em relação ao início do trabalho da subcontratada, que a empresa a ser subcontratada prestou serviços de suporte na plataforma OTRS versão 4 ou superior; ou Znuny em qualquer versão; ou LigerSmart em qualquer versão; ou OTOBO em qualquer versão, pelo período mínimo de 12 (doze) meses de forma satisfatória.
- g) Para a comprovação do lapso temporal estabelecido no Item “f” acima (12 meses) será admitido o somatório de comprovantes de capacidade técnica, desde que se refiram a períodos consecutivos e não concomitantes.
- h) O comprovante de capacidade técnica deverá ser compatível com o serviço que será subcontratado.
- i) A subcontratação de serviço não exonerará a contratada da responsabilidade pela supervisão e coordenação das atividades da subcontratada e pelo cumprimento rigoroso de todas as obrigações, inclusive pelos eventuais inadimplementos contratuais.
- j) Todo e qualquer prejuízo advindo das atividades da subcontratada será cobrado de forma direta à contratada que arcará com quaisquer ônus advindos de sua opção por subcontratar.
- k) A contratada deverá se responsabilizar pela manutenção do sigilo e da segurança da informação em relação aos serviços prestados pela subcontratada incluindo a ciência desta última em relação às normas de tecnologia da informação aplicáveis ao Senado Federal e coleta e entrega





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

ao Senado Federal do Termo de Sigilo constante do ANEXO I também assinado pela subcontratada.

2.8. Tratamento diferenciado a Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – ME/EPP

2.8.1. Não será aplicável o tratamento diferenciado previsto no art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006 para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte por esta contratação não se enquadrar em nenhuma das condições previstas nos incisos de I a III.

2.8.2. Em que pese ter o grupo valor estimado acima de R\$ 80.000,00, seu objeto não é a aquisição de bens de natureza divisível, pois têm sua consecução interdependente e profundamente correlacionada. Não se faz possível a administração, suporte ou migração da solução de Tecnologia da Informação, por empresas distintas em um mesmo contexto e sem um delimitador claro, o que não se vislumbra no presente caso. Isso, sob pena de prejudicar a eficiência, a eficácia da prestação do serviço, bem como a disponibilidade do sistema.

3. Requisitos do fornecedor

3.1. Necessidade de vistoria

3.1.1. Com o objetivo de permitir a formulação mais precisa das propostas pelas licitantes, facultase às interessadas a realização de vistoria técnica-operacional para averiguação das características dos ambientes operacionais do CAPRI – capacidade de processamento, carga, desempenho, comunicações de rede, bancos de dados – da infraestrutura de hardware e software usada para execução dos serviços, instalações físicas, nos termos que seguem. A equipe técnica considera a vistoria de suma importância para o sucesso da contratação, em especial no que tange aos serviços de migração da solução atualmente em produção para a solução requisitada. Assim, caso a licitante optar por não fazer essa vistoria técnica, assumirá os riscos de eventuais problemas nos serviços prestados, decorrentes das peculiaridades do ambiente de tecnologia da informação existente.

3.1.1.1. É facultado à licitante interessada em participar do Pregão decorrente deste TR, mediante prévio agendamento junto à Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (COINTI) do Senado Federal, realizar vistoria técnica, com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis⁹ contados da data marcada para a sessão pública, para conhecer o OTRS implantado no Senado Federal.

⁹ A definição de dias úteis obedecerá ao calendário de feriados e pontos-facultativos oficial do Senado Federal. Para o caso dos pontos-facultativos, será considerado dia útil somente aquele em que o serviço técnico-administrativo relacionado à fase corrente de execução do contrato estiver em funcionamento.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

3.1.1.2. O agendamento da vistoria deverá ser realizado de segunda a sexta-feira, nos horários de 09:30 as 17:30, junto a um dos contatos listados na tabela a seguir:

Nome	e-mail	Telefone
Pabblo Cardelino Ghobad	pabblo@senado.leg.br	(61)3303-3666
Fabricio Santos Cardoso	fcardoso@senado.leg.br	(61)3303-3672
Carlos Alexandre Tavares Leite	catleite@senado.leg.br	(61)3303-3666

Tabela 3 - Contatos para agendamento de vistoria.

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

3.1.1.4. As vistorias poderão ocorrer presencial ou remotamente, por meio de ferramenta de vídeo conferência, que permita o compartilhamento de tela e, conseqüentemente, a apresentação do ambiente do OTRS implantado no Senado Federal. Todos os detalhes relativos à vistoria remota serão fornecidos por ocasião de seu agendamento a ser realizado, devendo atender aos subitens a seguir:

3.1.1.4.1. Para a realização da vistoria remota, o Senado Federal deverá atuar como o organizador da reunião, efetuando o agendamento na ferramenta de vídeo conferência e disponibilizando aos vistoriadores o link de acesso.

3.1.1.4.2. A ferramenta a ser utilizada pelo Senado Federal para a realização das vistorias remotamente será preferencialmente o Microsoft Teams, que permite a participação de usuários externos como “convidados”, não gerando ônus relativo à aquisição de licenças do software por parte dos vistoriadores.

3.1.1.4.3. Em casos excepcionais, onde por motivos de ordem técnica não seja possível utilizar o software Microsoft Teams, poderão ser utilizadas outras ferramentas que permitam a realização da vistoria remota sem ônus de licenciamento, estando ambas as partes cientes das limitações impostas pelo uso gratuito de tais ferramentas, e cabendo ao Senado Federal a definição da solução que será utilizada em tal situação de excepcionalidade.

3.1.2. A vistoria poderá ser realizada por responsável técnico ou representante da pessoa jurídica interessada em participar da licitação, que deverá fornecer antecipadamente documento de identificação pessoal, bem como um comprovante de vínculo com a empresa ou procuração.

3.1.2.1. 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).





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

3.1.2.2. A entrega do documento comprobatório de vínculo deverá ser feita preferencialmente por e-mail, com no mínimo 24h (vinte e quatro horas) de antecedência da reunião agendada, contendo cópia do documento a ser analisado, ou no início da reunião por vídeo conferência na qual se dará a vistoria remota, mediante transferência de cópia do documento pela ferramenta de vídeo conferência utilizada.

3.1.2.3. A vistoria será condicionada à assinatura prévia do Termo de Sigilo do Vistoriador, constante do ANEXO II, bem como do Termo de Sigilo da Licitante, constante do ANEXO III.

3.1.2.3.1. A assinatura poderá ser realizada por meio do sistema Gov.br ou outro equivalente, a critério do Senado Federal.

3.1.2.4. Caso o vistoriador não atenda aos requisitos acima, não será executada a vistoria.

3.1.3. Realizada a vistoria, a licitante receberá um e-mail de servidor do Prodasen (COSTIC, COATEN ou COINTI) responsável pela condução da vistoria, confirmando a sua participação e este e-mail será considerado o “Termo de Vistoria”.

3.1.4. 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 edital.

3.2. O Termo de Vistoria (constante do ANEXO VII) ou a Declaração de Dispensa de Vistoria deverá ser apresentado(a) junto com a documentação de habilitação. A não apresentação dos mencionados documentos implica aceitação geral e irrestrita por parte da licitante das especificações e condições do objeto licitado e de sua plena execução.

3.3. Capacidade Técnica

3.3.1. Não será exigida a comprovação de registro ou inscrição na entidade profissional competente, uma vez que o objeto do presente TR não contempla a execução de atividades cujo exercício é exclusivo de determinada profissão, por força legal.

3.3.2. Será obrigatória a apresentação de atestado de capacidade técnica pelas licitantes, porquanto se faz necessário verificar, com base na experiência, a aptidão da empresa em desempenhar atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

3.3.3. Portanto, deverá a licitante apresentar:

3.3.3.1. Atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando que a licitante prestou, a contento, por período não inferior 12 (doze) meses consecutivos, serviço(s) de suporte para ambiente(s) do software OTRS similar(es), em características e quantidades, ao objeto desta licitação.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

3.3.3.1.1. Considera-se similar, não necessariamente com a mesma dimensão do ambiente descrito no item 1.2.2, tampouco com as exatas especificações de ambiente constantes do ANEXO V deste TR, uma instalação de uma das ferramentas OTRS, Znuny, LigerSmart ou OTOBO, com as características listadas a seguir, simultaneamente:

- a) Serviço de suporte prestado para OTRS a partir da versão 4; ou Znuny em qualquer versão, ou LigerSmart em qualquer versão ou OTOBO em qualquer versão.
- b) Ambiente com, no mínimo, 100 (cem) atendentes/operadores e 1.000 (mil) usuários clientes;
- c) Autenticação de usuários e atendentes realizada por meio de um serviço de diretório LDAP (exemplo: OpenLDAP ou Microsoft Active Directory);
- d) Instalado em sistema operacional Linux, independentemente de ser em máquina física, virtual ou em ambiente de container;
- e) Módulos GeneralCatalog, ITSMConfigurationManagement e ITSMServiceLevelManagement instalados, configurados e operacionais.

3.3.3.2. Para a comprovação do lapso temporal estabelecido no item 3.3.3.1 (12 meses) será admitido o somatório de atestados de capacidade técnica, desde que se refiram a períodos consecutivos e não concomitantes.

3.3.3.2.1. 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.

3.3.3.3. Para a comprovação das características mínimas estabelecidas no item 3.3.3.1.1, não será admitido o somatório de atestados de capacidade técnica, por considerarmos que:

3.3.3.3.1. A exigência de ao menos um atestado com todas as características acima se deve ao fato de haver diferença na complexidade do ambiente a depender do seu tamanho e características, tais como as descritas para o ambiente instalado no Senado Federal (item 3.3.3.1.1 e ANEXO V). Ou seja, a capacidade técnico-operacional necessária para prestar o serviço de suporte a vários ambientes pequenos e bem mais simples do OTRS não é a mesma necessária para prestar o mesmo serviço para um ambiente maior e com mais complexidade. Ademais, as características listadas comprovarão a experiência não só da solução de tecnologia genericamente ou em sua forma nativa, mas de módulos e componentes específicos e interdependentes utilizados pelo Senado Federal.

3.3.3.3.2. Os elementos listados no item 3.3.3.1.1 são as características consideradas como as mais relevantes pela equipe técnica para selecionar um fornecedor com a aptidão necessária à prestação do serviço objeto deste TR. Tais exigências representam uma parcela das características do ambiente do OTRS implantado no Senado Federal, com especial cuidado para os quantitativos.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

Os 100 (cem) atendentes são aproximadamente 20% (vinte por cento) do quantitativo em ambiente de produção atualmente, e correspondem, aproximadamente ao quantitativo de atendentes simultâneos máximo verificado no Senado Federal. Os 1.000 (mil) usuários clientes correspondem a menos de 10% (dez por cento) do quantitativo registrado no ambiente do Senado atualmente, e se faz relevante para verificar experiência com a prestação de serviço a organizações de porte minimamente assemelhado. Assim, entende-se que as exigências podem ser atendidas com facilidade por diversas empresas, o que ampliará potencialmente a concorrência ao permitir um maior número de licitantes na disputa.

3.3.4. Não será exigida a prova de atendimento de requisitos previstos em lei especial. Não há requisitos estabelecidos em lei especial que regulem a prestação do objeto e exijam a comprovação de capacidade específica por parte da licitante.

3.3.5. Qualificação econômico-financeira

3.3.5.1. Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

3.3.5.2. Balanço patrimonial do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da lei ou de regulamentação da Receita Federal do Brasil em caso de escrituração contábil digital, extraído do Livro Diário, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, que comprove:

a.1) que a licitante possui patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor de sua proposta; ou alternativamente

a.2) que a licitante possui todos os seguintes índices contábeis maiores que 1 (um):

a.2.1) Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo)/(Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

a.2.2) Solvência Geral (SG) = (Ativo Total)/(Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e

a.2.3) Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante)/(Passivo Circulante).

3.3.6. As exigências de qualificação econômico-financeira acima são oriundas do modelo de Termo de Referência do Senado Federal e visam demonstrar a aptidão econômica da licitante para cumprir as obrigações decorrentes do futuro contrato, atendem o disposto no art. 69 da Lei 14.133/2021 e,





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

ainda, a contratação não se encaixa em nenhuma das hipóteses de dispensa previstas no art. 70, III, da Lei 14.133/2021.

3.4. Necessidade de apresentação de amostras

3.4.1. O procedimento de apresentação de amostras por parte da licitante vencedora não se aplica ao objeto desta contratação.

4. Formalização, prazo de vigência do contrato e possibilidade de prorrogação

4.1. Formalização do ajuste

4.1.1. A formalização do ajuste será feita por meio de contrato, tendo em vista que o valor estimado da contratação é superior ao limite previsto para se dispensar licitação e a contratação objetiva a prestação de serviços e, também, estabelece obrigações futuras por parte da contratada.

4.2. Prazo de vigência e possibilidade de prorrogação do contrato ou ajuste

4.2.1. O contrato decorrente deste TR terá vigência por 24 (vinte e quatro) meses consecutivos a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente, até o limite de 10 (dez) anos, a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

4.2.1.1. A caracterização do serviço objeto deste TR como sendo de prestação continuada se deve à necessidade de manter em funcionamento com alta disponibilidade a plataforma de Gestão de Serviços de TI e, conseqüentemente, o acesso aos serviços de tecnologia da informação prestados pelo Prodasen ao Senado Federal, e conseqüentemente a prestação da atividade finalística deste Senado à Sociedade.

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

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

5. Modelo de gestão

5.1. Indicação dos gestores e fiscais do futuro ajuste

Papel	Responsável
-------	-------------





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

Gestor do contrato	NGACTI - Núcleo de Gestão e Apoio às Contratações de Tecnologia da Informação
Fiscal titular do Contrato	SGMD – Serviço de Gerência de Mudanças SEATIC – Serviço de Apoio Administrativo da COSTIC
Fiscal substituto do contrato	SEPRTI – Serviço de Produção da COINTI
Fiscal demandante	SERMAN – Serviço de Relacionamento com Mantenedores

Tabela 4 - Gestores e Fiscais.

5.2. Forma de comunicação entre as partes

5.2.1. A comunicação entre o Senado Federal e a empresa contratada se dará por e-mail, pelo seguinte endereço eletrônico: ngacti@senado.leg.br.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

6. Prazo para início da execução ou entrega do objeto

A contratada iniciará a execução dos serviços objeto deste TR conforme cronograma abaixo:

Cronograma Físico Visão Geral					
Fase	Período	Descrição	Pré-Requisito	Produto	Responsável
FASE 1 – Emissão da ordem de serviço inicial	Até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.	Emissão da ordem de serviço inicial para reunião de alinhamento.	Assinatura do contrato.	Ordem de serviço emitida.	Senado Federal
FASE 2 – Reunião de alinhamento	Até 5 (cinco) dias úteis após a emissão da ordem de serviço pelo Senado Federal.	Apresentação do preposto da contratada, identificação das expectativas, nivelamento das condições estabelecidas e esclarecimento de dúvidas.	Ordem de serviço inicial.	Alinhamento técnico e fornecimento de informações entre a contratada e o Senado Federal.	Contratada e Senado Federal
FASE 3 – Emissão de Ordem de Serviços para Migração do OTRS CE para Znuny LTS.	Até 10 (dez) dias úteis após a Reunião de alinhamento.	Emissão da ordem de serviço para Migração do OTRS CE para Znuny LTS.	Reunião de alinhamento.	Ordem de serviço emitida.	Senado Federal.
FASE 4 – Planejamento do serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL	Até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento da ordem de serviço para início dos Serviços de Migração.	Análise, especificação e detalhamento da migração, suas fases, atividades, tarefas, descrições de cada uma, dos responsáveis e prazos previstos, dos produtos a serem apresentados, e da metodologia aplicada, conforme este Termo.	Ordem de serviço para Migração do OTRS CE para Znuny LTS.	Proposta completa de Plano de migração.	Contratada e Senado Federal





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

FASE 5 – Avaliação, ajustes e aprovação do Plano de Migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL	Até 10 (dez) dias úteis após a Fase 4 para avaliação e 5 (cinco) dias úteis para ajustes, até que não haja novos ajustes (haja aprovação).	Aprovação dos resultados da FASE 4.	Proposta completa de Plano de Migração.	Plano de Migração aprovado.	Senado Federal e Contratada
FASE 6 – Execução do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL	Até 45 (quarenta e cinco) dias úteis após a aprovação do Plano de Migração, prorrogável por 15 (quinze) dias úteis até duas vezes.	Execução dos serviços de Migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL conforme planejado.	Plano de Migração aprovado.	Solução completamente migrada, conforme especificado neste termo.	Contratada e Senado Federal
FASE 7 – Avaliação, ajustes e aprovação da migração	Até 20 (vinte) dias úteis após a FASE 6 para avaliação e 10 (dez) dias úteis para ajustes, até que não haja novos ajustes (haja aprovação).	Avaliação, ajustes e correções das entregas da FASE 6.	Conclusão do serviço de migração.	Serviço de migração avaliado, ajustado e aprovado.	Senado Federal e Contratada
FASE 8 – Emissão do Termo de Aceite dos Serviços de Migração	Até 5 (cinco) dias úteis após a FASE 7.	Emissão do Termo de Aceite dos Serviços de migração por parte da fiscalização e gestão do Contrato.	Serviço de migração avaliado e ajustado em definitivo.	Termo de Aceite dos Serviços de migração emitido.	Senado Federal
FASE 9 – Prestação dos serviços de suporte e atualização para o software de ITSM	Início em até 5 (cinco) dias úteis após a FASE 8 e conclusão no encerramento do contrato.	Prestação do serviço de suporte e atualização da plataforma ITSM do Senado Federal.	Termo de Aceite dos Serviços de migração emitido.	Canais de atendimento para suporte disponibilizados e funcionais, declarados formalmente pela Contratada e início do monitoramento de disponibilidade da solução.	Contratada





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

FASE 10 – Prestação dos serviços de administração da solução ITSM do Senado Federal	Início juntamente com o início da FASE 9 e conclusão no encerramento do contrato.	Prestação do serviço de administração da solução ITSM do Senado Federal.	Início do Serviço de Suporte e Atualização para o Software de ITSM.	Ambiente administrado.	Contratada
FASE 11 – Emissão de ordem de serviço do Treinamento	Após emissão do Termo de Aceite dos serviços de migração.	Emissão de ordem de serviço por parte da fiscalização e gestão do contrato para início dos serviços de treinamento.	Termo de Aceite dos Serviços de migração emitido.	Ordem de serviço de treinamento emitida.	Senado Federal
FASE 12 – Elaboração do Plano de Treinamento	Até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da ordem de serviço para início do treinamento.	Elaboração de Plano de Treinamento com todas as informações necessárias à execução.	Emissão da Ordem de serviço do treinamento.	Proposta de Plano de Treinamento entregue.	Contratada.
FASE 13 – Avaliação, ajustes e aprovação do Plano de Treinamento	Até 3 (três) dias úteis após a entrega da proposta de Plano de Treinamento para avaliação e até 3 (três) dias úteis adicionais para ajustes, até que não haja novos ajustes.	Avaliação do Plano de Treinamento por parte do Senado Federal e Ajustes necessários pela contratada até que não haja ajustes a serem feitos.	Entrega da Proposta de Plano de Treinamento.	Plano de Treinamento aprovado.	Contratada e Senado Federal
FASE 14 – Execução do Treinamento em administração da solução ITSM para até 9 pessoas	Até 15 (quinze) dias úteis após a aprovação do Plano de Treinamento ou conforme agenda e disponibilidade do Senado Federal.	Prestação do treinamento para a solução ITSM a ser adotada no Senado Federal.	Plano de Treinamento aprovado.	Colaboradores internos do Senado Federal capacitados.	Contratada
FASE 15 – Avaliação e aceite do treinamento	Até 5 (cinco) dias úteis após a FASE 14.	Avaliação e aprovação do treinamento.	Treinamento realizado.	Treinamento avaliado e aprovado.	Senado Federal
FASE 16 – Emissão de Certificados e Termo de Aceite dos Serviços de Treinamento.	Até 22 (vinte e dois) dias úteis após a conclusão da FASE 15 para a emissão dos certificados e 5 (cinco) dias úteis para a emissão do Termo	Emissão dos certificados de conclusão de curso para os alunos e emissão do Termo de Aceite dos Serviços de Treinamento por parte da fiscalização e gestão do Contrato.	Treinamento avaliado e aprovado.	Certificados e termo de aceite dos serviços emitido.	Contratada e Senado Federal.





SENADO FEDERAL
Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

	de Aceite dos Serviços de Treinamento.				
--	--	--	--	--	--

Tabela 5 - Cronograma de Execução.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

7. Obrigações da Contratada

7.1. São obrigações da contratada, além de outras previstas no instrumento convocatório e seus anexos ou decorrentes da natureza do ajuste:

7.1.1. manter, durante a execução do ajuste, as condições de habilitação e de qualificação que ensejaram sua contratação;

7.1.2. apresentar cópias autenticadas das alterações do ato constitutivo, sempre que houver;

7.1.3. efetuar o pagamento de seguros, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução do ajuste;

7.1.4. manter, durante a realização de serviços nas dependências do SENADO, os seus empregados e prepostos uniformizados, devidamente identificados e munidos dos equipamentos de proteção e segurança do trabalho, quando for o caso;

7.1.5. indicar com no mínimo 5 (cinco) dias úteis de antecedência ao início da prestação dos serviços a relação de nomes e forma de contato dos profissionais técnicos que estarão alocados nas atividades de execução deste objeto, incluindo:

7.1.5.1. declaração de que os profissionais alocados na execução técnica contratual possuem, em conjunto¹⁰, no mínimo os seguintes conhecimentos:

7.1.5.1.1. suporte técnico à plataforma OTRS, Znuny, LigerSmart ou OTOBO;

7.1.5.1.2. administração de instâncias na plataforma OTRS, Znuny, LigerSmart ou OTOBO;

7.1.5.1.3. administração de sistemas servidores Linux;

7.1.5.1.4. administração de bancos de dados PostgreSQL;

7.1.5.1.5. modelagem e gerenciamento de processos;

7.1.5.1.6. boas práticas de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação (ITSM).

7.1.5.2. documentação que comprove que os profissionais alocados na execução técnica do contrato têm formação de nível superior em Tecnologia da Informação ou qualquer formação com pós-

¹⁰ Ou seja, o somatório dos conhecimentos dos profissionais deverá atender a todos os itens, não sendo necessário que cada um dos profissionais detenha a totalidade dos conhecimentos arrolados.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

graduação *latu sensu*, de no mínimo 360 horas, aprovada pelo MEC, na área de Tecnologia da Informação;

7.1.5.3. documentação que comprove a experiência prévia dos profissionais alocados para execução dos serviços do contrato de no mínimo quatro anos em serviços de tecnologia da informação;

7.1.6. manter preposto para este ajuste que irá representá-la sempre que for necessário;

7.1.7. responsabilizar-se por quaisquer danos causados ao Senado Federal ou a terceiros, por ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, decorrentes da execução do instrumento contratual decorrente deste TR;

7.1.8. não veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente TR, salvo com autorização específica do Senado;

7.1.9. não ceder os créditos, nem sub-rogar direitos e obrigações do ajuste a terceiros;

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

7.2. 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.

7.3. Obedecer rigorosamente a todas as normas e procedimentos de segurança adotados pelo Senado Federal, bem como de uso de recursos de informática, implementados no ambiente de TI do Senado.

7.4. A contratada não poderá divulgar dados e informações do Senado Federal que tiver acesso em virtude da execução contratual, devendo se comprometer com o estabelecido no Termo de Sigilo (ANEXO I), que deve ser assinado por ocasião da assinatura deste contrato.

7.5. Requerer de todos os colaboradores incumbidos da execução dos serviços, antecipadamente em relação ao início do trabalho destes, individualmente, a assinatura do Termo de Sigilo e Uso do Prestador, ANEXO IV.

7.6. Comunicar imediatamente ao gestor do contrato, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de empregados, dentre os que prestam serviços ao Senado Federal, para





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do Senado Federal.

7.7. Receber e atender a qualquer tempo, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, todas as solicitações de inclusão de pessoas autorizadas a registrar chamados por parte da contratante, fornecendo para tanto as credenciais de acesso e as demais informações necessárias ao registro das ocorrências.

7.8. Aplicam-se ao instrumento contratual decorrente deste TR as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

8. Obrigações do contratante

8.1. Registrar formalmente as demandas em sistema apropriado, de acordo com a forma acordada com a contratada.

8.2. Avaliar e atestar mensalmente a execução dos serviços, dentro dos prazos pactuados e de acordo com o estabelecido neste documento.

8.3. Fornecer à contratada as informações e os esclarecimentos necessários à execução dos serviços objeto do contrato.

8.4. Providenciar os meios adequados para o acesso aos ambientes de ITSM, de acordo com o estabelecido neste documento e respeitando as normas de TI da contratante, visando a eficiente e segura prestação dos serviços de suporte e garantia de atualização.

9. Regime de execução

9.1. Da qualificação dos profissionais técnicos

9.1.1. Os serviços técnicos objetos deste TR deverão ser prestados por profissionais com experiência e formação conforme estabelecido no item 7.1.5.

9.1.2. Os profissionais alocados, conjuntamente, devem possuir os conhecimentos arrolados no item 7.1.5.1, comprovados por meio de declaração entregue pela contratada, pormenorizada, discriminando o conhecimento específico de cada profissional.

9.1.3. A declaração do item 9.1.2 deverá ser entregue com no mínimo 5 (cinco) dias úteis de antecedência do início da prestação dos serviços a que dizem respeito e deverá ser atualizada em até 5 (cinco) dias úteis todas as vezes em que houver alteração no quadro de profissionais alocados.

9.2. Das disposições gerais de prestação dos serviços





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

9.2.1. Será emitida, em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, pela fiscalização ou gestão do contrato e entregue à contratada, via mensagem eletrônica, ordem de serviço inicial para reunião de alinhamento.

9.2.2. Será realizada no Senado Federal reunião de alinhamento para início da execução contratual, em até 5 (cinco) dias úteis após a emissão da ordem de serviço inicial, com a participação do preposto e demais representantes da contratada, conforme agendamento a ser efetuado pela fiscalização e gestão do contrato.

9.2.2.1. A critério do Senado Federal, a reunião de alinhamento para início da execução contratual poderá ocorrer por vídeo conferência.

9.2.3. Os serviços previstos no contrato deverão ser prestados preferencialmente de maneira remota. No entanto, o Senado Federal poderá exigir a presença de profissionais da contratada nas dependências do Senado nas seguintes situações:

9.2.3.1. Sempre que houver dificuldade, devido ao acesso remoto, na detecção ou resolução de algum problema envolvendo a solução ITSM, no serviço de migração, em atualização ou no atendimento de demandas de administração da solução;

9.2.3.2. Para apresentação do relatório de planejamento de migração mencionado no item 9.4.5 deste Termo;

9.2.3.3. Por discricionariedade do Senado, para a realização dos Serviços de Treinamento.

9.2.3.4. Por discricionariedade do Senado, quando este entender que o atendimento a um incidente ou requisição de serviço específicos serão melhor executados presencialmente devido à complexidade da tarefa.

9.2.4. Todos os equipamentos, conexões, links de dados, entre outros, necessários à prestação dos serviços e para a conexão à infraestrutura do Senado, deverão ser providos pela contratada, sem qualquer ônus ao Senado. Além dos equipamentos usualmente necessários para esse tipo de serviço, a contratada deverá garantir que cada profissional tenha um token criptográfico específico para acesso à VPN do Senado, câmera de vídeo (*webcam*), microfone e fones de ouvido (*headphones*) para realização de videochamadas.

9.2.4.1. É de responsabilidade da contratada o fornecimento dos tokens necessários para a gravação dos certificados digitais de acesso à VPN do Senado Federal, devendo a contratada arcar com as despesas de envio e devolução dos dispositivos;





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

9.2.5. Todo e qualquer acesso remoto deverá ser comunicado previamente por meio de mensagem eletrônica aos fiscais do contrato ou a pessoas designadas pela fiscalização, podendo ser concedida autorização de acesso por período contínuo, a critério do Senado Federal;

9.2.6. O acesso remoto ao ambiente deverá estar em conformidade com as normas de Tecnologia da Informação em vigor na Casa, tais como a Política de Segurança da Informação e a norma que atualmente regula os acessos remotos à rede do Senado Federal, os quais serão informados (ou entregues) à contratada por ocasião da reunião de alinhamento.

9.2.7. O acesso remoto, a critério do Senado Federal, poderá ser direto a ambiente do software ITSM ou indiretamente de modo assistido.

9.2.7.1. Os acessos indiretos, feitos de modo assistido, deverão ser acompanhados por alguém da equipe técnica da contratante, podendo, a critério da contratante, dispensar o uso de VPN.

9.2.7.2. O acesso remoto assistido deverá ser precedido de autorização do usuário assistido. Este procedimento será realizado eletronicamente por meio de ferramenta, previamente homologada pela contratante, que possibilite o compartilhamento de tela e a liberação do controle para o técnico da contratada.

9.2.7.3. Durante a assistência remota, o usuário assistido deverá ser capaz de acompanhar a intervenção no monitor do equipamento assistido, ou em estação de trabalho da rede que esteja conectada ao equipamento assistido.

9.2.8. Caso a resolução dos problemas não possa ser realizada remotamente, a contratada arcará com qualquer ônus de deslocamento necessário para que o suporte seja realizado *in loco*.

9.2.9. Nos casos da execução presencial dos serviços (prestação de serviço *in loco*), o local de execução será nas dependências do Senado Federal, na Secretaria de Tecnologia da Informação (Prodasen), localizada na Via N2, Bloco 1, Senado Federal, em Brasília-DF.

9.2.9.1. Para os serviços executados nas dependências do Senado, fica a cargo deste providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis, acesso à internet e à rede sem fio, mas não outros recursos computacionais (computadores, periféricos computacionais, licenças de software).

9.2.10. Independentemente do local de prestação dos serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução.

9.2.11. A contratada se responsabilizará por dar ciência a todos os seus profissionais quanto às normas relacionadas a tecnologia e a segurança da informação vigentes no Senado Federal, comprovando por meio de recolhimento de Termo de Ciência, assinado por cada profissional, em





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

que esses indiquem terem tomado conhecimento das referidas normas e das formas de acesso a elas, ainda que por requisição ao preposto, inclusive quanto às que vierem a ser editadas.

9.3. A contratada entregará à fiscalização do contrato, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, relatório de atividades contemplando os serviços prestados no mês anterior, contendo:

9.3.1. Todas as informações relacionadas à prestação dos serviços de Migração do OTRS CE para Znuun LTS em Banco de Dados PostgreSQL, destacando os avanços em relação ao mês anterior, até a conclusão desse serviço específico.

9.3.2. Todas as informações relacionadas à prestação dos serviços de suporte e atualização para o software de ITSM, a partir de seu início e enquanto este estiver sendo prestado, incluindo minimamente:

9.3.2.1. Chamados atendidos, seus tipos, prazos de atendimento esperados conforme contrato, datas e horário de início, datas e horários de conclusão, descrição resumida da atividade executada e o resultado.

9.3.2.2. Relação de atualizações implementadas.

9.3.2.3. Relatório de disponibilidade do serviço.

9.3.2.4. Redutores previstos conforme Instrumentos de Medição de Resultados.

9.3.3. Todas as informações relacionadas à prestação dos serviços de administração da solução, a partir de seu início e enquanto este estiver sendo prestado, incluindo minimamente:

9.3.3.1. Requisições atendidas, seus tipos, prazos de atendimento esperados conforme contrato, datas e horário de início, datas e horários de conclusão, descrição resumida da atividade executada e o resultado.

9.3.3.2. Redutores previstos conforme Instrumentos de Medição de Resultados.

9.3.4. Todas as informações relacionadas à prestação dos serviços de treinamento em administração da solução para até 9 pessoas, no mês subsequente a sua conclusão, e em todas as eventuais repetições, incluindo minimamente:

9.3.4.1. Relatórios de presença dos alunos.

9.3.4.2. Conteúdo abordado a material didático utilizado anexo.

9.3.4.3. Plano de aulas e ensino.

9.3.4.4. Redutores previstos conforme Instrumentos de Medição de Resultados.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

9.4. Dos Serviços de Migração do OTRS CE para Znuny LTS em Banco de Dados PostGreSQL

9.4.1. Os serviços de Migração do OTRS CE para Znuny LTS deverão transferir o sistema CAPRI, todos os seus dados históricos, os dados descritos na Tabela 2 - Quantitativos do ambiente de produção do CAPRI, todos os seus recursos associados do ambiente atual do OTRS descrito no ANEXO V, inclusive todas as personalizações pré-existentes plenamente funcionais, para novo ambiente, observando as características de soluções e versões como descrito na Tabela 6 - Características do Ambiente de destino Znuny., e respeitando-se os demais requisitos deste TR.

Descrição	Nome – Versão
Sistema de Tickets	Znuny LTS versão 6.5.4 ou superior
Sistema operacional	Ubuntu Server LTS versão 22.04 ou superior
Banco de dados	PostgreSQL 16.1 ou superior
Servidor Web	Apache versão 2.4.58 ou superior

Tabela 6 - Características do Ambiente de destino Znuny.

9.4.2. Será emitida ordem de serviço para a execução da Migração do OTRS CE para Znuny LTS pelo gestor ou fiscal do contrato e entregue à contratada, via mensagem eletrônica, em até 10 (dez) dias úteis após a reunião de alinhamento.

9.4.3. O Serviço de Migração do OTRS CE para Znuny LTS incluirá:

9.4.3.1. a mudança do sistema operacional CentOS versão 7.9 para o Ubuntu Server LTS versão 22.04 ou superior;

9.4.3.2. a transferência dos dados existentes no banco de dados Oracle Database 19c Enterprise Edition Extreme Performance Version 19.21.0.0.0 ou superior para novo banco de dados PostgreSQL 16.1 ou superior;

9.4.3.2.1. O banco de dados da solução deverá ser implantado com apoio e respeitando-se normativos, diretrizes técnicas e melhores práticas utilizadas pelo SESBD – Serviço de Suporte a Bancos de Dados do Senado Federal, inclusive em ambiente tecnológico designado por essa equipe.

9.4.3.3. a mudança do sistema de tíquetes OTRS CE versão 5.0.17 para o Znuny LTS versão 6.5.4 ou superior em servidor Web Apache versão 2.4.58 ou superior.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

9.4.4. O Serviço de Migração também respeitará:

9.4.4.1. a manutenção da integração existente entre a solução ITSM e a Central de Serviços Administrativos do Prodasen para abertura e acompanhamento de tíquetes pelo usuário cliente, sem qualquer perda de funcionalidade em relação ao funcionamento anterior à migração.

9.4.4.1.1. A integração atualmente existente é realizada via API nativa do OTRS.

9.4.4.2. a manutenção da integridade dos relatórios gerados pela ferramenta Business Objects (Arquimedes) em seus Universos com dados extraídos do banco de dados do CAPRI, em funcionamento em momentos anteriores à migração, sem perda de funcionalidade.

9.4.4.2.1. Os relatórios referidos no item 9.4.4.2 são gerados por meio da leitura de informações diretamente nos bancos de dados do OTRS, por meio de *views* ou não; exemplo de relatório é apresentado no ANEXO V.

9.4.4.3. a manutenção da integração com o Sistema de Patrimônio – SPALM utilizado pelo Senado Federal via script específico, sem qualquer perda de funcionalidade em relação ao funcionamento anterior à migração.

9.4.4.3.1. A integração atualmente existente é realizada via API nativa do OTRS, integração de bancos de dados e scripts em linguagem PHP hospedados no próprio servidor do OTRS; mais detalhes são fornecidos no ANEXO V.

9.4.4.4. a manutenção da integração com o Servidor de Diretório Microsoft Active Directory versão 2019 ou superior, sem perda de funcionalidade em relação ao funcionamento anterior à migração;

9.4.4.4.1. A integração com o Microsoft Active Directory é realizada com funcionalidades nativas do OTRS e majoritariamente para autenticação de usuários, concessão de permissões de acesso e associação de usuários a papéis do OTRS.

9.4.4.5. a manutenção da integração com o Serviço de Monitoramento Zabbix versão 6.0.22 ou superior, sem perda de funcionalidade em relação ao funcionamento anterior à migração.

9.4.4.5.1. Exemplos de itens monitorados são apresentados no ANEXO V.

9.4.4.6. a manutenção da integração com a solução de backup do Senado Federal IBM Spectrum Protect com instalação de agente no servidor.

9.4.4.6.1. Detalhes sobre o serviço de backup para o CAPRI com solução IBM Spectrum Protect são fornecidos no ANEXO V.

9.4.4.7. a manutenção do funcionamento de script de atualização automática de certificado digital para servidor web, sem perda de funcionalidade em relação ao funcionamento anterior à migração.

9.4.4.7.1. A atualização de certificados digitais é feita por meio de script shell hospedado no próprio servidor Linux do OTRS; mais detalhes são apresentados no ANEXO V.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

9.4.4.8. A manutenção do funcionamento do script de sincronismo automático entre a classe de serviços do CMDB e o catálogo de serviços do OTRS.

9.4.4.8.1. Este sincronismo é realizado via API nativa do OTRS, integração de bancos de dados e scripts em linguagem PHP hospedados no próprio servidor do OTRS; mais detalhes são fornecidos no ANEXO V.

9.4.4.9. a correspondência à identidade visual dos sistemas e soluções de TI do Senado Federal, nos moldes do ANEXO IX.

9.4.5. A execução da ordem de serviço descrita no item 9.4.2 deverá ser iniciada pela entrega de um relatório detalhado de planejamento da migração, doravante denominado Plano de Migração, incluindo no mínimo o seguinte conteúdo:

9.4.5.1. detalhamento de todas as tarefas a serem executadas com descrição, duração estimada, responsável, pré-requisitos, previsão de execução remota ou presencial, e análise de impacto.

9.4.5.2. detalhamento da ordem de execução de todas as atividades, ou registro da possibilidade de sua execução em paralelo, incluindo: migração para banco de dados PostGreSQL, migração para sistema operacional Ubuntu, migração para Znuny, integração com a Central de Serviços Administrativos do Senado Federal, verificação e apoio na reconfiguração de relatórios de gestão em B.O. (Arquimedes), reconfiguração e ajustes necessários dos scripts de sincronismo com sistema de patrimônio SPALM, todas as etapas de homologação previstas, todas as necessidades de migração para versões intermediárias (ex. migração para OTRS 6 antes de migração para Znuny), integração com Active Directory, reconfigurações no script de atualização automática de certificados digitais para servidor web.

9.4.5.2.1. o detalhamento deverá observar os ambientes CAPRIDSV (desenvolvimento), CAPRIHML (homologação) e CAPRI (produção), especialmente quanto à realização de testes e homologações.

9.4.5.2.2. devem ser destacadas etapas do processo que podem envolver a interrupção de funcionamento do ambiente de produção da solução ITSM.

9.4.5.3. observação e respeito aos períodos necessários para que o Senado Federal homologue a migração e suas eventuais etapas intermediárias.

9.4.5.4. inclusão de toda e qualquer outra informação necessária à execução e conclusão da migração conforme requisitos deste Termo.

9.4.6. O Plano de Migração descrito no item 9.4.5 deverá ser entregue no prazo de até 15 (quinze) dias úteis a contar do recebimento da ordem de serviço dos Serviços de Migração.

9.4.6.1. Caso o relatório descrito no item 9.4.5 não atenda a todos os requisitos estabelecidos pelo Senado Federal ou caso falte maior detalhamento em qualquer de suas seções, poderá o Senado





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

Federal, por discricionariedade, solicitar os ajustes e complementações que julgar necessários em um prazo de até 10 (dez) dias úteis (FASE 5 do Cronograma).

9.4.6.2. Caso sejam demandados ajustes ou complementações do relatório inicial constante do item 9.4.5 a contratada disporá do prazo de 5 (cinco) dias úteis para concluir a revisão.

9.4.6.3. O Senado Federal avaliará o relatório revisado e, caso necessário, solicitará novas complementações ou correções à contratada, repetindo o processo, conforme prazos estabelecidos nos itens 9.4.6.1 e 9.4.6.2, e sujeitando a contratada a penalidades previstas.

9.4.7. Após a migração, o sistema CAPRI ¹¹deverá funcionar em ambiente com características como descrito na Tabela 6 - Características do Ambiente de destino Znuny., de acordo com as mudanças descritas no item 9.4.3 e com todos os recursos descritos no ANEXO V.

9.4.8. Após a migração descrita no item 9.4.7, o sistema CAPRI deverá conter todos os dados descritos na Tabela 2 - Quantitativos do ambiente de produção do CAPRI, a qual terá seus quantitativos atualizados no momento mais próximo possível à intervenção e em outras vezes subsequentes, conforme necessidade; e apresentar todas as funcionalidades e customizações existentes no ambiente original, incluindo processos, fluxos, formulários, campos dinâmicos e identidade visual dos sistemas internos do Senado Federal, exemplificada no ANEXO IX.

9.4.9. Além dos demais itens descritos, será artefato imprescindível para o aceite dos serviços de migração da solução documentação detalhada descrevendo o processo de migração e, em especial, a configuração final da solução.

9.4.9.1. A documentação detalhada deverá descrever a estrutura da solução como um *as-built*, incluindo detalhes da topologia de rede, equipamentos virtuais ou físicos envolvidos, portas de comunicação utilizadas, detalhes de conexões com banco de dados;

9.4.9.2. A documentação deverá incluir os detalhes de integração com todos os outros sistemas externos: SPALM, Central de Serviços, Relatórios de Business Objects, Atualização de Certificados Digitais, Active Directory, Ferramenta de Monitoramento.

9.4.9.3. A documentação deverá descrever toda e qualquer personalização que foi realizada em relação à versão de Znuny da comunidade, incluindo a descrição de quaisquer módulos, plugins e add-ons implantados.

9.4.9.4. A documentação deverá ser utilizada como conteúdo programático abordado no serviço de treinamento, descrito em seção específica.

¹¹ Sistema CAPRI agora não mais implementado em OTRS, mas em Znuny.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

9.4.10. A contratada disporá do prazo total de 45 (quarenta e cinco) dias úteis para a conclusão dos serviços de migração a partir da aprovação do Plano de Migração, prorrogável por 15 (quinze) dias úteis, até duas vezes, a critério exclusivo do Senado, baseando-se em imprevistos relacionados à execução técnica e que não sejam resultado de mau planejamento ou execução de serviço deficiente da contratada.

9.4.11. Concluído o serviço de migração pela contratada, o Senado Federal avaliará a entrega, incluindo a documentação, no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, e, caso necessário, solicitará ajustes e correções à contratada que disporá de 10 (dez) dias úteis para fazê-los (FASE 7).

9.4.11.1. O processo de aprovação e ajustes descrito no item 9.4.11 será repetido, respeitando-se os mesmos prazos estabelecidos até que não haja correções a serem feitas em última verificação pelo Senado.

9.4.11.2. Reiteradas conclusões do serviço de migração por parte da contratada sem que haja a respectiva aprovação sujeitarão a contratada a penalidades conforme descrito neste TR.

9.4.11.3. Serão descontados dos prazos estabelecidos no item 9.4.10 os períodos utilizados pelo Senado Federal para homologação da migração ou de etapas parciais, formalmente registrados.

9.4.11.4. Termo de Aceite dos Serviços de Migração será emitido pelo Senado Federal em até 5 (cinco) dias úteis após a conclusão da avaliação e ajustes no serviço de migração.

9.4.11.4.1. O aceite será formalizado provisoriamente pela fiscalização do contrato e em Termo de Aceite Definitivo pela gestão do contrato, respeitando-se o prazo do Item 9.4.11.4.

9.4.11.5. O descumprimento dos prazos previstos para a conclusão do serviço de migração da solução sujeitará a contratada a glosas e penalidades, conforme disposto neste termo, incluindo a possibilidade de rescisão contratual.

9.5. Do Serviço de suporte e atualização para o software de ITSM

9.5.1. A contratada deverá prestar mensalmente os serviços de suporte técnico e garantia de atualização para os ambientes de ITSM implantados no Senado Federal (produção, homologação e desenvolvimento), estando apta a receber chamados em até 5 (cinco) dias úteis a contar da emissão do Termo de Aceite dos serviços de migração da solução referentes ao item 1 do objeto.

9.5.2. O início dos serviços de suporte e atualização será caracterizado, dentro do prazo previsto no item 9.5.1 pela entrega da contratada da listagem de canais de atendimento disponíveis e funcionais para esses serviços.

9.5.2.1. Os serviços de suporte e atualização consistem no provimento de suporte técnico e garantia de atualização à solução completa de ITSM do Senado Federal, instalado em três ambientes,





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

visando sua alta disponibilidade e segurança, incluindo o software ITSM, sistema operacional utilizado, servidor de aplicação e banco de dados;

9.5.2.1.1. A atuação em relação ao banco de dados deverá se dar respeitando-se normativos, diretrizes e boas práticas estabelecidas pelo SESBD – Serviço de Suporte a Bancos de Dados do Senado Federal.

9.5.2.2. Os serviços de suporte e atualização devem ser prestados por meio de chamados que deverão ser classificados de acordo com os tipos constantes da tabela a seguir:

Tipo do Chamado	Descrição	Prazo para solução em horas	Calendário (utilizado na contagem do prazo)
1	Chamado para diagnóstico e solução de incidente causador de indisponibilidade no ambiente de produção e relativo a: falhas de acesso à solução; abertura e fechamento de chamados; movimentação de chamados entre filas e criação de artigos e notas, independentemente da quantidade de objetos afetados.	5	24x7x365
2	Chamado para diagnóstico e solução de incidente causador de indisponibilidade no ambiente de produção para funcionalidades não listadas no tipo 1 (anterior).	8	8x5
3	Chamado para diagnóstico e solução de incidente de indisponibilidade no ambiente de homologação e desenvolvimento relativo a qualquer funcionalidade.	24	8x5
4	Chamado para diagnóstico e solução de problemas relacionados a questões de desempenho, funcionamento inadequado e "bugs" não enquadrados nos tipos 1, 2 e 3.	48	8x5
5	Chamados para esclarecimento de dúvidas, elaboração e fornecimento de documentação, criação de relatórios e fornecimento de informações.	72	8x5





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

6	Chamado para o provimento de atualizações, aplicação de correções e mudanças de versão (upgrades)	504	24x7x365
---	---	-----	----------

Tabela 7 - Caracterização de Chamados.

9.5.3. A abertura do chamado por parte do Senado Federal será realizada em sistema adequado, que permita o registro de data e hora, incluindo a classificação do chamado, descrição e eventuais observações quanto à necessidade e a forma de execução, como, por exemplo, restrições de horário, capturas de tela, logs de erro.

9.5.4. A contagem do tempo decorrido em cada atendimento deverá levar em conta o calendário relativo a cada tipo de chamado. Nos tipos de chamado 1 e 6, a contagem do prazo será no regime 24x7x365, ou seja, a contagem ocorrerá sem interrupção durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, nos 365 dias do ano. Nos demais tipos de chamado, a contagem do prazo de atendimento será no regime 8x5, ou seja, a contagem ocorrerá de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos-facultativos formalmente divulgados pelo Senado Federal, durante 08 horas por dia, das 08h às 12h e das 14h às 18h.

9.5.5. Para o ambiente de produção será considerada indisponibilidade qualquer falha ou ameaça de falha, bem como problema de desempenho que impacte o tempo médio de resposta em pelo menos 50% (caracterizando chamados dos tipos 1 e 2).

9.5.5.1. O tempo médio de resposta será medido em instância de produção no início deste Contrato pela contratada por meio do próprio OTRS ou outra ferramenta de monitoramento e será calculado no período de um mês para funcionalidades críticas do sistema, definidas pelo Senado.

9.5.5.2. Caso a contratada não realize a medição inicial de tempo de resposta, ela concordará com a avaliação da equipe técnica do Senado Federal e a consequente classificação do chamado conforme tal criticidade.

9.5.5.2.1. O tempo médio de resposta presumido não poderá ser inferior a dois segundos para se iniciar uma ação (ex. abertura de formulário) e não poderá ser inferior a cinco segundos para se concluir uma ação (ex. salvar um formulário preenchido).

9.5.5.2.2. Sempre que necessário, a critério do Senado, o tempo médio de resposta bem como as funcionalidades críticas monitoradas poderão ser atualizados a fim de aperfeiçoar a base comparativa.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

9.5.6. O provimento dos serviços de suporte técnico e garantia de atualização para as três instâncias do software ITSM (produção, homologação e desenvolvimento) deverá abranger todos os módulos instalados e customizações já realizadas.

9.5.7. O ANEXO V deste documento descreve o ambiente do OTRS atual, trazendo informações sobre a infraestrutura computacional, configurações do OTRS e pacotes instalados.

9.5.8. A contratante poderá personalizar a ferramenta, inclusive agregando novas funcionalidades, por exemplo, por meio de instalação de pacotes ou por meio da execução de módulos personalizados via atendente genérico. Contudo, as intervenções da contratante no ambiente deverão seguir as seguintes regras:

9.5.8.1. As implementações deverão ser feitas sempre utilizando a estrutura nativa do software ITSM, ou seja, utilizando as APIs e funcionalidades disponíveis no software, sem criar nada que inviabilize futuras migrações. Exemplo: Tabelas do banco de dados não poderão ser criadas ou ter sua estrutura alterada;

9.5.8.2. Deverá ser dada preferência às alterações por meio da instalação de módulos, que poderão ser removidos voltando o ambiente à situação anterior;

9.5.8.3. A contratada deverá ser comunicada pelos fiscais do contrato sobre a implementação de novas funcionalidades, com o fornecimento de informações/documentação acerca da implementação realizada. A contratada terá o direito de fazer uma avaliação prévia em ambiente de homologação e poderá sugerir melhorias à implementação com vistas a gerar o menor impacto no atendimento aos chamados e em futuras atualizações.

9.5.8.4. Após a implementação em produção, deverá ser concedido à contratada um prazo de 07 (sete) dias úteis para internalizar as novas implementações realizadas e estar apta a realizar atendimentos de chamados de suporte relativos a essas implementações.

9.5.9. Sobre a categorização dos chamados em cada um dos 6 tipos:

9.5.9.1. O tipo 1 é relativo aos chamados de maior severidade, que afetam com maior gravidade o ambiente de produção da solução ITSM, trazendo prejuízo aos serviços prestados pelo PRODASEN. Devem englobar situações em que há impossibilidade de acesso ao software ITSM ou impossibilidade de uso das seguintes funcionalidades da ferramenta: abertura e fechamento de chamados; movimentação de chamados entre filas e criação de artigos e notas, inclusive quando acessadas pela Central de Serviços Administrativos do Senado Federal ou outra integração, ainda que o impacto não seja generalizado (i.e. para todos os usuários). Devido ao maior grau de severidade a contagem do prazo se dará, conforme descrito no item 9.5.2.2, no regime 24x7x365.

9.5.9.2. Os chamados do tipo 2 são todos aqueles relativos a incidentes no ambiente de produção da solução ITSM, mas com menor severidade que os chamados do tipo 1. Chamados do tipo 2





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

devem englobar as indisponibilidades de funcionalidades do sistema em produção não categorizadas no tipo 01;

9.5.9.3. Podem ser enquadrados como chamados do tipo 3, quaisquer ocorrências registradas para o diagnóstico e solução de incidentes de indisponibilidade relativos a quaisquer funcionalidades dos ambientes de homologação ou de desenvolvimento da solução ITSM.

9.5.9.4. O tipo 4 deve ser utilizado para classificar chamados relativos a qualquer um dos ambientes da solução ITSM (produção, homologação ou desenvolvimento), envolvendo questões que não impedem a utilização da ferramenta. Normalmente são problemas relacionados a questões de desempenho (necessidade de ajustes de desempenho/performance *tuning*), mau funcionamento de algum módulo e defeitos ou erros (bugs).

9.5.9.5. Os chamados do tipo 5 são aqueles destinados ao esclarecimento de dúvidas técnicas quanto ao funcionamento e configuração da solução ITSM, solicitações de elaboração de documentação relativa a procedimentos realizados nos ambientes pela contratada, criação de relatórios utilizando os recursos próprios da solução ITSM e fornecimento de informações acerca dos ambientes suportados.

9.5.9.6. Para os chamados do tipo 6 estão reservados todos os atendimentos relativos às atualizações da solução ITSM, independentemente de serem atualizações do sistema operacional, atualizações de release (updates), atualizações de versão do produto ou de seus módulos (upgrades), bem como a aplicação de correções. Para esse tipo de chamado, devido à possibilidade da realização em finais de semana ou feriados, a contagem do prazo se dará no regime 24x7x365.

9.5.10. No atendimento dos chamados do tipo 6, relativos a procedimentos de atualização da solução ITSM, os procedimentos serão realizados primeiramente em réplica do ambiente de produção a ser fornecido pela contratante, podendo ser utilizados, a critério da contratante, os ambientes de homologação e desenvolvimento.

9.5.11. As intervenções a serem feitas diretamente no ambiente de produção deverão contar com a anuência da contratante, podendo esta solicitar o agendamento da intervenção para horário mais





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

conveniente. Nessas situações ocorrerá a suspensão da contagem do prazo de atendimento até que o chamado volte a ser atendido conforme agendamento.

9.5.12. A contagem dos prazos será suspensa sempre que por motivo alheio à vontade da contratada, como situações motivadas pela contratante, casos fortuitos ou de força maior devidamente comprovados e documentados no chamado.

9.5.13. O Senado Federal decidirá por aplicar as atualizações disponíveis ou não, conforme sua conveniência e necessidade, cabendo à contratada informar o Senado sempre que tomar conhecimento de uma nova versão ou pacote de correções disponibilizados pela Comunidade.

9.5.14. Nos chamados para solução de incidentes, classificados como tipo 1, será admitida solução provisória, que restabeleça de forma aceitável o funcionamento da solução, sem prejuízo da sequência do atendimento para obtenção de solução definitiva. Nesses casos, a critério do Senado Federal e em comum acordo com a contratada, o chamado poderá ser reclassificado para outro tipo ou poderá ser encerrado, com a posterior e imediata abertura de novo chamado que dará sequência ao atendimento em busca da solução definitiva.

9.5.15. Chamados que envolvam bugs ou erros reconhecidos publicamente e amplamente pela comunidade de suporte do software e para os quais ainda não tenha sido disponibilizada solução pública poderão ser concluídos, com justificativa, a critério da Contratante, sem prejuízos à contratada como “sem solução” ou “com solução de contorno”. Caberá à contratada reportar as informações à comunidade em fórum adequado, com anuência da Contratante, buscando contribuir para o desenvolvimento de solução, além de acompanhar periodicamente a resolução do caso para aplicação no Senado.

9.5.16. A qualidade dos serviços de suporte e atualização também será mensurada pela disponibilidade monitorada do ambiente de produção da solução ITSM implantada no Senado Federal e associada aos Instrumentos de Medição de Resultado previstos neste Termo.

9.5.16.1. A medição da disponibilidade será realizada no maior nível de especificidade possível pela ferramenta de monitoramento em produção no Senado Federal.

9.5.16.2. Serão descontados dos cálculos os períodos de indisponibilidade que forem causados por alterações ou condições de outros ativos de TI que não sejam de responsabilidade da contratada.

9.5.17. Durante a vigência contratual a contratada deverá atender às solicitações do Senado Federal, respeitando as condições e os Instrumentos de Medição de Resultado (IMR). Estes serão contados a partir das solicitações de prestação dos serviços e deverão cumprir os prazos definidos no item 9.5.2.2.

9.5.18. O Nível Mínimo de Serviço (NMS), associado ao IMR, difere das sanções administrativas porquanto o seu fim não é punir a contratada, mas adequar a remuneração da empresa ao nível de





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

atendimento das metas preestabelecidas, mediante a aplicação de glosas por ocasião do pagamento. Desta forma, a utilização de NMS visa vincular os pagamentos à qualidade dos serviços efetivamente prestados pela contratada. É importante destacar que os ajustes nos pagamentos resultantes das aferições de níveis de serviço, diferentemente das penalidades ou multas, são procedimentos mais simples e não exigem a abertura de processo administrativo e do contraditório, de acordo com o Acórdão nº 1476/2012 – Plenário TCU.

9.6. Do Serviço de Administração da Solução

9.6.1. A contratada deverá prestar mensalmente os serviços de Administração da Solução ITSM implantada no Senado Federal (produção, homologação e desenvolvimento), estando apta para atender ordens de serviço a partir do início dos serviços de suporte e atualização da solução.

9.6.2. Os serviços de Administração da Solução poderão ser prestados remotamente.

9.6.3. Os serviços de Administração da Solução deverão ser prestados de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00, exceto feriados e pontos-facultativos formalmente divulgados pelo Senado Federal.

9.6.4. As atividades de administração e os prazos máximos esperados para execução de cada uma após abertura de ordem de serviço estão discriminados no quadro abaixo.

Código	Grupo	Atividade	Unidade de Execução	Prazo Máximo Esperado
AT01	Administração de Atendentes	Inclusão, alteração ou exclusão de atendentes, grupos e papéis	Por atendente.	1 hora.
AT02	Administração de Atendentes	Associação ou desassociação envolvendo atendentes, grupos e papéis	Por atendente.	1 hora.
CL01	Administração de Clientes	Inclusão, alteração ou exclusão de usuários clientes e clientes	Por usuário ou cliente.	1 hora.
CL02	Administração de Clientes	Associação ou desassociação envolvendo usuários clientes, clientes, grupos e serviços	Por usuário ou cliente.	1 hora.
FI01	Administração de Filas	Inclusão, alteração ou exclusão de filas, modelos, autorrespostas, anexos, saudações e assinaturas	Por fila alterada.	1 hora.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

FI02	Administração de Filas	Associação ou desassociação envolvendo filas, modelos, autorrespostas, anexos, saudações e assinaturas	Por fila alterada.	1 hora.
EM01	Administração de E-mail	Inclusão, alteração ou exclusão de contas de e-mail e endereços de e-mail	Por conta de e-mail.	2 horas.
EM02	Administração de E-mail	Inclusão, alteração ou exclusão de certificados s/mime e chaves PGP	Por certificado ou chave.	2 horas.
EM03	Administração de E-mail	Inclusão, alteração ou exclusão de filtros de e-mail	Por filtro.	1 hora.
CH01	Administração de Chamados	Inclusão, alteração ou exclusão de notificação de chamado, campos dinâmicos, acordos de nível de serviço, tipos de chamado, estados de chamado, serviços e prioridades de chamados.	Por objeto.	1 hora.
PR01	Administração de Processos	Inclusão, alteração ou exclusão de processos.	Por processo.	16 horas.
AC01	Administração de ACLs	Inclusão, alteração ou exclusão de ACL.	Por ACL.	8 horas.
BD01	Administração de BDGC	Inclusão, alteração ou exclusão de item de configuração.	Por item.	1 hora.
BD02	Administração de BDGC	Inclusão, alteração ou exclusão de classes de Itens de Configuração do BDGC.	Por classe.	8 horas.
AG01	Administração de Atendente Genérico	Inclusão, alteração ou exclusão de tarefas de atendente genérico.	Por tarefa.	8 horas.

Tabela 8 - Atividades de Administração e Prazo Máximo Esperado.

9.6.1. A abertura da requisição de serviço por parte do Senado Federal será realizada em sistema adequado, que permita o registro de data e hora, incluindo o código da atividade de administração, descrição detalhada e eventuais observações quanto à necessidade e a forma de execução, como, por exemplo, fluxogramas, perfis de usuários similares, planilhas de dados, informações de configuração, sugestões de nomenclatura.

9.6.1.1. Caso não informada explicitamente, o prazo esperado para execução é derivado a partir do código da atividade, conforme Tabela 8.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

9.6.2. Nos casos em que a tabela não especifique atividade de administração demandada por requisição de serviço será buscado consenso entre contratante e contratada utilizando como base o prazo de execução esperado para atividade de complexidade ou duração estimada análoga. Não havendo consenso o Senado Federal arbitrará o prazo, justificadamente, ressalvado o direito ao contraditório por parte da contratada.

9.6.2.1. A atividade de administração, a critério do Senado Federal, poderá ser incorporada ao catálogo de atividades para utilização em requisições futuras.

9.6.3. O atendimento às requisições de serviço deverá observar as seguintes diretrizes:

9.6.3.1. Criação de objetos visando sempre o maior reaproveitamento possível;

9.6.3.2. Reaproveitamento de objetos antes da criação;

9.6.3.3. Padronização de identificadores e nomenclatura;

9.6.3.4. Utilização de nomenclatura significativa e documentação que facilitem a identificação e propósito dos objetos;

9.6.3.5. Utilização de nomenclatura e identificadores em padrões que facilitem a utilização de *Access Control Lists* e outros filtros (ex. Expressões regulares).

9.6.3.6. Respeito aos padrões de nomenclaturas e identificadores já estabelecidos na solução ITSM pelo Senado Federal.

9.6.4. Após a conclusão do atendimento à ordem de serviço e fechamento do tíquete (ou outro registro) correspondente, caso seja constatada impropriedade, atendimento parcial ou qualquer outra





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

necessidade de ajuste, será reaberto o tíquete no sistema apropriado, dando continuidade a contagem do prazo de atendimento, até a conclusão definitiva da atividade.

9.6.5. O desrespeito aos prazos esperados estabelecidos sujeitarão a contratada a glosas e penalidades na forma deste TR.

9.7. Do Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas

9.7.1. O serviço de treinamento tem o objetivo de preparar as equipes para obterem o máximo aproveitamento da solução ITSM, mitigar o risco de interrupções de serviços durante eventuais descontinuidades contratuais, além de apoiar nos serviços em eventuais emergências.

9.7.2. A ordem de serviço respectiva será emitida pelo gestor ou fiscal do contrato e entregue à contratada, via mensagem eletrônica, após a emissão do Termo de Aceite dos Serviços de Migração, em prazo hábil, conforme discricionariedade e oportunidade de agenda para o Senado Federal.

9.7.3. A Contratada deverá apresentar um Plano de Treinamento, em até 10 (dez) dias úteis após a emissão da respectiva Ordem de Serviço, que será avaliado e aprovado pela equipe técnica do Senado Federal.

9.7.4. O Plano de Treinamento deverá apresentar cronograma com conteúdo por dia, carga horária, duração em dias, instalações e recursos a serem utilizados e currículo do instrutor.

9.7.4.1. A carga horária prevista para este treinamento é de no mínimo 40 horas, não sendo permitida carga horária superior a 8 horas diárias.

9.7.4.2. O treinamento deverá ser realizado conforme o cronograma apresentado no Plano de Treinamento, após aprovação.

9.7.4.3. O Plano deverá apresentar descrição completa e detalhada das instalações onde serão realizados os treinamentos.

9.7.4.4. O Plano deverá considerar até 9 (nove) pessoas como alunos regulares e que os gestores e fiscais do contrato poderão participar como “ouvintes”, com o objetivo de avaliar o conteúdo apresentado, não sendo contabilizados como alunos matriculados.

9.7.5. O Senado Federal poderá solicitar ajustes e correções no Plano de Treinamento em até 3 (três) dias úteis após sua primeira entrega pela contratada.

9.7.5.1. Os ajustes requisitados deverão ser refletidos pela contratada no Plano em até 3 (três) dias úteis a contar do recebimento das solicitações de ajuste.

9.7.5.2. O processo de ajuste com 3 (três) dias para avaliação e solicitações por parte do Senado e 3 (três) dias para ajustes por parte da contratada deverá ser repetido até que não haja novos ajustes,





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

momento em que o Plano será considerado aprovado, observadas as possíveis aplicações de penalidade descritas neste TR.

9.7.6. A execução do treinamento deverá ser realizada em até 15 (quinze) dias úteis após a aprovação do Plano de Treinamento ou conforme agenda e disponibilidade do Senado Federal, a ser considerada durante elaboração do Plano de Treinamento.

9.7.7. O perfil do treinamento deverá ser para administradores da solução e deverá ser focado na solução ITSM implantada no Senado Federal, em sua versão instalada após a conclusão dos Serviços de Migração, suas integrações, conexões, conforme especificações daquele serviço.

9.7.7.1. O conteúdo programático deverá ser adequado à realidade do Senado Federal, considerando o grau de conhecimento dos alunos, os processos e a solução implantados.

9.7.8. O conteúdo programático do treinamento deve incluir:

9.7.8.1. instalação e configuração do sistema; backup e recuperação; conexões com bancos de dados;

9.7.8.2. configuração do arquivo config.pm (ou arquivo(s) de configuração equivalente(s)); Utilização e ajustes do arquivo Sysconfig (ou equivalente(s)) por meio de códigos XML adicionais; *otrs daemon* e *otrs cron* (ou equivalente(s));

9.7.8.3. conexões e possibilidades de integração com sistemas de correio eletrônico, integração com serviços de diretório, configuração avançada do LDAP;

9.7.8.4. administração de usuários, papéis, grupos, atendentes, clientes e permissões, gerenciamento de autorizações;

9.7.8.5. administração de filas, modelos, autorrespostas, assinaturas, saudações, anexos;

9.7.8.6. desenho das filas e estruturas de autorização para mapeamento dos serviços da organização;

9.7.8.7. administração de chamados, notificações, campos dinâmicos, catálogo de serviços, estados, serviços e acordos de nível de serviço;

9.7.8.8. notificações administrativas, criticidade, impacto, prioridade, máquina de estados;

9.7.8.9. utilização da interface de consultas SQL;

9.7.8.10. programação de ACLs, implementação de ACLs complexas;

9.7.8.11. administração e automação de processos (workflow);

9.7.8.12. administração de FAQs;

9.7.8.13. definição, associação, identificação e análise de itens de configuração, possibilitando a manutenção de um CMDB integrado com o gerenciamento de incidentes e requisições de serviços;





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

9.7.8.14. relatórios;

9.7.8.15. avaliação de desempenho da solução;

9.7.8.16. web services; criação de tickets e itens de configuração por meio de web services e utilização do agente genérico para automação de operações com tickets baseados em eventos;

9.7.8.17. criação, gestão e supervisão dos processos de mudança, incluindo a configuração de mudanças, ordens de serviço, suas relações funcionais e cronológicas e ações autoexecutáveis baseadas nas alterações de estados dos objetos, bem com associação de itens do CMDB a mudanças programadas;

9.7.8.18. gerenciamento dos módulos de interface; Empacotamento das mudanças; Expressões e elementos; Criação de processos; Importação e Exportação de dados; Customizações;

9.7.8.19. eventos do Sistema, logs na interface gráfica e nos arquivos do servidor; exportação de logs;

9.7.8.20. apresentação da documentação elaborada no serviço de migração da solução, incluindo todas as customizações feitas, integrações, correções que foram necessárias e particularidades da solução instalada no Senado Federal em relação à versão de comunidade.

9.7.9. Ao final do treinamento, os alunos deverão ser capazes de administrar de forma plena a solução ITSM, de modo a utilizar todos os recursos existentes.

9.7.10. O treinamento deverá ser realizado em Brasília – Distrito Federal, em local disponibilizado pela contratada.

9.7.10.1. A contratada será responsável pela configuração do ambiente de treinamento, abrangendo servidores, estações de trabalho e todos os demais recursos tecnológicos, didáticos e de infraestrutura necessários à sua execução.

9.7.10.2. Por sua discricionariedade o Senado Federal poderá optar que seus alunos ou parte dos alunos participem do treinamento de modo remoto por meio de videoconferência.

9.7.10.3. A contratada será responsável por fornecer todos os recursos necessários para a transmissão do treinamento para alunos que eventualmente estejam participando remotamente.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

9.7.11. A contratada deverá oferecer material didático para orientar os usuários, o qual poderá estar em formato eletrônico (formato PDF) e deverá ser redigido em língua portuguesa.

9.7.12. Todo o material didático utilizado no treinamento deverá ser disponibilizado ao Senado Federal.

9.7.13. O instrutor deverá ser certificado oficial pela OTRS AG ou apresentar no currículo especialização em ITIL e Znuny (ou OTRS v5 ou superior, ou LigerSmart ou OTOBO), comprovado mediante atestado de clientes atendidos.

9.7.14. Todas as despesas decorrentes do serviço de Treinamento (alocação de instrutores, confecção de material didático, despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores etc.) são de responsabilidade exclusiva da contratada.

9.7.15. O Senado Federal poderá indicar os nomes dos alunos até o dia anterior ao do treinamento.

9.7.16. A contratada deverá assegurar-se que os alunos assinem diariamente lista de presença ou fornecer relatório de presença em meio digital.

9.7.17. Ao final do treinamento, a contratada deverá realizar junto aos participantes uma avaliação do curso por meio da Ficha de Avaliação disponível no ANEXO VIII, a qual será considerada para o aceite e recebimento dos serviços pela fiscalização do contrato.

9.7.17.1. As avaliações deverão ser preenchidas e assinadas pelos alunos e entregues à equipe do Senado Federal responsável pela Fiscalização do Serviço.

9.7.17.2. O não atingimento de Níveis Mínimos de Serviço – NMS, conforme os IMR constantes da Seção 12, sujeitarão a contratada a realização de novo treinamento, visando sanar as deficiências detectadas pelas fichas de avaliação.

9.7.17.3. O processo de avaliação do treinamento deverá ser concluído em até 5 (cinco) dias úteis após a conclusão do treinamento.

9.7.18. Caso necessário, pelo não atingimento dos NMS, conforme os IMR constantes da Seção 12, a contratada terá até 15 (quinze) dias úteis para realizar novamente o treinamento, em novas datas a serem combinadas com a fiscalização do contrato.

9.7.18.1. A reaplicação de treinamento, pelo efeito das avaliações, não eximirá a contratada de outras sanções previstas.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

9.7.19. Após a aprovação do treinamento, a contratada deverá fornecer certificado de conclusão para cada aluno participante em até 22 (vinte e dois) dias úteis.

9.7.19.1. No certificado deverá constar obrigatoriamente o total de horas-aula e a ementa do curso, além do nome completo do instrutor, do aluno e da instituição que forneceu o curso.

9.7.20. Após a emissão dos certificados de conclusão de curso por parte da contratada, a fiscalização e a gestão do contrato emitirão Termo de Aceite dos serviços em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do último certificado.

9.7.20.1. O aceite será formalizado provisoriamente pela fiscalização do contrato e em Termo de Aceite Definitivo pela gestão do contrato, respeitando-se o prazo do Item 9.7.20.

10. Condições de recebimento do objeto

10.1. Dos serviços de Migração do OTRS CE para Znuzy LTS em banco de dados PostGreSQL

10.1.1. Efetivada a prestação dos serviços de migração, será emitido Termo de Aceite detalhado, observando-se prazos e condições estabelecidos no Cronograma de Execução, no item 9.4 e demais critérios previstos neste TR.

10.1.2. O aceite será formalizado provisoriamente pela fiscalização do contrato e em Termo de Aceite Definitivo pela gestão do contrato.

10.2. Dos serviços de suporte e atualização

10.2.1. Para fins de apuração dos níveis de serviço atingidos e emissão do aceite, mensalmente será encaminhado pela contratada, até o 5º dia útil subsequente a cada mês de prestação dos serviços, relatório de atendimentos prestados durante o período de apuração. A partir desse relatório, o gestor do contrato fará o ajuste nos pagamentos, caso necessário.

10.2.2. O relatório citado no item 10.2.1 será avaliado para que seja emitido termo circunstanciado de aceite mensal, pelo gestor responsável pela fiscalização do ajuste até o 10º dia útil subsequente ao recebimento do relatório, após verificação da sua conformidade.

10.2.3. Havendo alguma pendência, o fiscal do contrato solicitará à contratada a devida correção dos pontos necessários, sem prejuízo de eventuais penalidades que venham a ser aplicadas, informando aos demais envolvidos na gestão/fiscalização via mensagem eletrônica (preferencialmente) ou via ofício (se alguma situação assim o requerer). As correções pontualmente solicitadas deverão ser





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

realizadas e informadas à fiscalização do contrato em até 3 (três) dias corridos, contados a partir da data do recebimento da solicitação pela contratada.

10.3. Dos serviços de Administração da Solução

10.3.1. Para fins de apuração dos níveis de serviço atingidos e emissão do aceite, mensalmente será encaminhado pela contratada, até o 5º dia útil subsequente a cada mês de prestação dos serviços, relatório de atendimentos prestados durante o período de apuração. A partir desse relatório, o gestor do contrato fará o ajuste nos pagamentos, caso necessário.

10.3.2. O relatório citado no item 10.3.1 será avaliado para que seja emitido termo circunstanciado de aceite mensal, pelo gestor responsável pela fiscalização do ajuste até o 10º dia útil subsequente ao recebimento do relatório, após verificação da sua conformidade.

10.3.3. Havendo alguma pendência, o fiscal do contrato solicitará à contratada a devida correção dos pontos necessários, sem prejuízo de eventuais penalidades que venham a ser aplicadas, informando aos demais envolvidos na gestão/fiscalização via mensagem eletrônica (preferencialmente) ou via ofício (se alguma situação assim o requerer). As correções pontualmente solicitadas deverão ser





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

realizadas e informadas à fiscalização do contrato em até 3 (três) dias corridos, contados a partir da data do recebimento da solicitação pela contratada.

10.4. Dos serviços de Treinamento

10.4.1. Efetivada a prestação dos Serviços de Treinamento, será emitido Termo de Aceite detalhado, observando-se prazos e condições estabelecidos no Cronograma de Execução, no item 9.7 e demais critérios previstos neste TR.

10.4.2. O aceite será formalizado provisoriamente pela fiscalização do contrato e em Termo de Aceite Definitivo pela gestão do contrato.

11. Previsão de penalidade por descumprimento contratual

11.1. O não comparecimento da contratada à reunião de alinhamento prevista na FASE 2 – Reunião de alinhamento sujeitará a contratada a advertência escrita.

11.2. O não comparecimento da contratada à 2ª ou à 3ª convocações para reunião de alinhamento prevista na FASE 2 – Reunião de alinhamento, sujeitará a contratada a multa de 0,50% sobre o valor total do contrato por ocorrência, até o limite de duas ocorrências (2ª e 3ª).

11.3. O não comparecimento da contratada à 4ª convocação para reunião de alinhamento prevista na FASE 2 – Reunião de alinhamento, poderá sujeitar a rescisão contratual.

11.4. A não entrega do produto previsto na FASE 4 – Planejamento do serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL no prazo previsto sujeitará a contratada a multa de 0,75% ao dia (útil) sobre o valor do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL, até o limite de 15 (quinze) dias úteis.

11.5. Findo o prazo do item anterior será aplicada a multa de 1,00% ao dia (útil) sobre o valor do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL até o limite de 30 (trinta) dias úteis.

11.6. O fim do prazo do item anterior sem a entrega prevista poderá sujeitar a rescisão contratual.

11.7. A não entrega dos ajustes solicitados pelo Prodasen dos produtos previstos na FASE 5 – Avaliação, ajustes e aprovação do Plano de Migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL, no prazo previsto, sujeitará a contratada a multa de 0,75% ao dia (útil) sobre o





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

valor do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL, até o limite de 10 (dez) dias úteis.

11.8. Findo o prazo do item anterior será aplicada a multa de 1,00% sobre o valor do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL e considerado o início de uma nova revisão, até o limite de 5 (cinco) revisões.

11.9. O fim do prazo da quinta revisão, somado ao limite de 10 (dez) dias úteis do Item 11.7 para aquela revisão, sem a entrega prevista poderá sujeitar a rescisão contratual.

11.10. A não entrega dos ajustes solicitados pelo Prodasen dos produtos previstos na FASE 7 – Avaliação, ajustes e aprovação da migração, no prazo previsto, sujeitará a contratada a multa de 0,25% ao dia (útil) sobre o valor do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL, até o limite de 15 (quinze) dias úteis.

11.11. Findo o prazo do item anterior será aplicada a multa de 0,50% sobre o valor do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL e considerado o início de um novo ajuste, até o limite de 5 (cinco) ajustes.

11.12. O fim do prazo do quinto ajuste, somado ao limite de 15 (quinze) dias úteis do Item 11.10 para aquele ajuste, sem a entrega prevista poderá sujeitar a rescisão contratual.

11.13. O não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos para o serviço de suporte e atualização para o software de ITSM refletido pelo respectivo IMR sujeitará a contratada à multa de 10,00% sobre





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

o valor, no período de apuração, do serviço de suporte e atualização para o software de ITSM no mesmo período.

11.14. O não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos para o serviço de administração da solução refletido pelo respectivo IMR sujeitará a contratada à multa de 10,00% sobre o valor, no período de apuração, do serviço de administração da solução no mesmo período.

11.15. A não entrega do produto previsto na FASE 13 - Avaliação, ajustes e aprovação do Plano de Treinamento, no prazo previsto, sujeitará a contratada a multa de 0,75% ao dia (útil) sobre o valor do Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas, até o limite de 10 (dez) dias úteis.

11.16. Findo o prazo do item anterior será aplicada a multa de 1,50% sobre o valor do Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas e considerado o início de um novo ajuste, até o limite de 5 (cinco) ajustes.

11.17. O fim do prazo do quinto ajuste, somado ao limite de 10 (dez) dias úteis do Item 11.15 para aquele ajuste, sem a entrega prevista poderá sujeitar a rescisão contratual.

11.18. A não realização do treinamento previsto na FASE 14 – Execução do Treinamento em administração da solução ITSM para até 9 pessoas, sujeitará a contratada a multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas e à remarcação da data em comum acordo com o SENADO, até o limite de 5 (cinco) remarcações.

11.19. A não realização do Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas na sexta ocasião, ou seja, após 5 (cinco) remarcações, poderá sujeitar a rescisão contratual.

11.20. O desrespeito aos prazos previstos neste TR para a entrega de documentos sujeitará a contratada, após duas notificações em interstício mínimo de 2 (dois) dias úteis, persistindo a falha, a





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

multa correspondente a até 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, fixada, a critério do Senado, em função da gravidade apurada.

11.21. Além das multas previstas nos itens anteriores, o contrato poderá ser rescindido unilateralmente, ficando ainda a contratada sujeita à multa correspondente a até 10% (dez por cento) do valor global do contrato, fixada, a critério do Senado, em função da gravidade apurada.

11.22. As demais hipóteses e condições de sanção deverão seguir as disposições da minuta-padrão de edital.

12. Previsão de adoção de Instrumento de Medição de Resultado – IMR

12.1. A **contratada** deverá prestar os serviços definidos neste TR, de acordo com os níveis de serviço abaixo especificados, estando sujeita a glosas no pagamento pelo descumprimento do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

12.1.1. Dos Serviços de Migração do OTRS CE para Znuny LTS em Banco de Dados PostGreSQL

12.1.1.1. Não há previsão de adoção de IMR para este serviço específico, devendo ser observadas as sanções eventualmente cabíveis conforme Seção 11 e demais dispositivos deste TR.

12.1.2. Do Serviço de suporte e atualização para o software de ITSM

12.1.2.1. Os níveis de serviço apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços de suporte técnico prestados durante a contratação.

12.1.2.2. Os indicadores a seguir definem os parâmetros a serem observados no cumprimento do IMR:

Indicador Nº 1 – Prazo de Atendimento de Chamados			
Item	Descrição		
Finalidade	Garantir o atendimento célere de chamados conforme criticidade e garantir a disponibilidade adequada do sistema.		
Meta a cumprir	Indicador	Meta	Redutor
	Tempo de conclusão chamados do tipo 1	05 (cinco) horas, com atendimento	1% sobre o valor mensal dos serviços de suporte e





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

		no regime 24x7x365	atualização para cada 01 (uma) hora de atraso, ou fração de hora, além do tempo definido na meta, até o limite de 10% desse valor por ocorrência.
	Tempo de conclusão chamados do tipo 2	8 (oito) horas, com atendimento no regime 8x5	1% sobre o valor mensal dos serviços de suporte e atualização para cada 02 (duas) horas de atraso, ou fração de hora, além do tempo definido na meta, até o limite de 8% desse valor por ocorrência.
	Tempo de conclusão chamados do tipo 3	24 (vinte e quatro) horas, com atendimento no regime 8x5	0,5% sobre o valor mensal dos serviços de suporte e atualização para cada 04 (quatro) horas de atraso, ou fração de hora, além do tempo definido na meta, até o limite de 5% desse valor por ocorrência.
	Tempo de conclusão chamados do tipo 4	48 (quarenta e oito) horas, com atendimento no regime 8x5	0,5% sobre o valor mensal dos serviços de suporte e atualização para cada 08 (oito) horas de atraso, ou fração





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

			de hora, além do tempo definido na meta, até o limite de 5% deste valor por ocorrência.
	Tempo de conclusão chamados do tipo 5	72 (setenta e duas) horas, com atendimento no regime 8x5	0,5% sobre o valor mensal dos serviços de suporte e atualização para cada 12 (doze) horas de atraso, ou fração de hora, além do tempo definido na meta, até o limite de 5% desse valor por ocorrência.
	Tempo de conclusão chamados do tipo 6	504 (quinhentas e quatro) horas, com atendimento no regime 24x7x365	1% sobre o valor mensal dos serviços de suporte e atualização para cada 24 (vinte e quatro) horas de atraso, ou fração de hora, além do tempo definido na meta, até o limite de 10% desse valor por ocorrência.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Sistema de gestão de chamados do Senado Federal.		
Periodicidade	Por chamado e consolidado mensalmente.		
Mecanismo de cálculo	Os indicadores de tempo de conclusão do serviço de suporte técnico serão computados a partir do horário de abertura e fechamento do		





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

	chamado no sistema do contratante, incluindo notificação à contratada.
Início de Vigência	Conforme Cronograma de Execução para início dos Serviços de Suporte e Atualização.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme tabela na linha “Metas a Cumprir” acima. A aplicação dos redutores por nível de serviço será realizada cumulativamente até o limite de 20% (vinte por cento) do valor mensal contrato. Ultrapassado o limite estabelecido, poderão ser aplicadas outras sanções relativas à inexecução parcial do contrato, conforme “Sanções” abaixo e Seção 11.
Sanções	O acúmulo, pelo somatório de redutores deste IMR em um mesmo período de apuração mensal, que supere 20% (vinte por cento) de redução sobre o valor mensal dos serviços de suporte e atualização, ensejará a Contratada a penalidades pelo não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos conforme Seção 11.
Observações	Esses dados poderão passar por processo de auditoria e conferência com informações coletadas pela contratante quando da abertura dos chamados





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

Indicador Nº 2 – Disponibilidade da Solução			
Item	Descrição		
Finalidade	Garantir a alta disponibilidade da solução para os usuários.		
Meta a cumprir	Indicador	Meta	Redutor
	Faixa de disponibilidade 1.	Acima de 99,80%, ou seja, máximo de 86,4 minutos (1,44 horas) de indisponibilidade nos 43.200 mensais.	Não há.
	Faixa de disponibilidade 2.	Abaixo da Faixa 1 e acima de 99,60%, ou seja, máximo de 172,8 minutos (2,88 horas) de indisponibilidade nos 43.200 mensais.	1% sobre o valor mensal dos serviços de suporte técnico e atualização.
	Faixa de disponibilidade 3.	Abaixo da Faixa 2 e acima de 99,00%, ou seja, máximo de 432 minutos (7,2 horas) de indisponibilidade nos 43.200 mensais.	3% sobre o valor mensal dos serviços de suporte técnico e atualização.
	Faixa de disponibilidade 4.	Abaixo da Faixa 3 e acima de 98%, ou seja, máximo de 864 minutos (14,4 horas) de indisponibilidade nos 43.200 mensais.	10% sobre o valor mensal dos serviços de suporte técnico e atualização.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

	Faixa de disponibilidade 5.	Abaixo da Faixa 4 e acima de 96% de disponibilidade, ou seja, menos de 1.728 minutos (28,8 horas) de indisponibilidade nos 43.200 mensais.	15% sobre o valor mensal dos serviços de suporte técnico e atualização.
	Faixa de disponibilidade 6.	Abaixo da Faixa 5, ou seja, mais de 1.728 minutos (28,8 horas) de indisponibilidade nos 43.200 mensais.	20% sobre o valor mensal dos serviços de suporte técnico e atualização.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Sistema de monitoramento do Senado Federal.		
Periodicidade	Mensal.		
Mecanismo de cálculo	<p>A disponibilidade mensal do sistema será apurada no maior nível de eficácia possível considerando a ferramenta de monitoramento implantada em produção no Senado Federal. Serão descontados os tempos de indisponibilidade correspondentes a manutenções programadas autorizadas pelo Senado Federal e outras indisponibilidades que comprovadamente tenham sido causadas por falhas originadas da infraestrutura de Tecnologia da Informação do Senado que não sejam de responsabilidade da contratada.</p> <p>Os cálculos deverão ser consolidados e discriminados em relatório mensal elaborado pela contratada.</p>		
Início de Vigência	Conforme Cronograma de Execução para início dos Serviços de Suporte e Atualização.		
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme tabela na linha “Metas a Cumprir” acima.		





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

Sanções	A indisponibilidade que supere 3.600 minutos (60 horas) ensejará a Contratada a penalidades pelo não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos conforme Seção 11.
Observações	Esses dados poderão passar por processo de auditoria e conferência com informações coletadas pela contratante quando da elaboração de relatório.

12.1.3. Dos Serviços de Administração da Solução

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

12.1.3.2. Os indicadores a seguir definem os parâmetros a serem observados no cumprimento do IMR:

Indicador Nº 3 – Prazo de Atendimento de Requisições de Serviço			
Item	Descrição		
Finalidade	Garantir o atendimento célere de requisições de serviço.		
Meta a cumprir	Indicador	Meta	Redutor
	Tempo de conclusão da requisição de serviço.	Conforme Tempo Máximo esperado para o tipo de requisição.	1% sobre o valor mensal dos serviços de administração da solução para cada 100% de atraso, ou fração, em horas úteis, em relação ao tempo máximo esperado para o tipo de requisição, até o limite de 10% desse valor por ocorrência.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Sistema de gestão de chamados do Senado Federal.
Periodicidade	Por requisição de serviço e consolidado mensalmente.
Mecanismo de cálculo	<p>Os indicadores de tempo de conclusão do serviço de suporte técnico serão computados a partir do horário de abertura e fechamento do tíquete no sistema do contratante, incluindo notificação à contratada.</p> <p>Para o cálculo do tempo de execução são observadas as horas denominadas úteis, neste contexto, significando aquelas horas compreendidas entre os horários estabelecidos para o tipo de serviço. Ou seja, para os serviços de administração da solução, as horas de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00, exceto feriados e pontos-facultativos formalmente divulgados pelo e para o Senado Federal.</p> <p>Os cálculos deverão ser consolidados e discriminados em relatório mensal elaborado pela contratada.</p>
Início de Vigência	Conforme Cronograma de Execução para início dos Serviços de Administração da Solução.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme tabela na linha “Metas a Cumprir” acima e Tabela 8 - Atividades de Administração e Prazo Máximo Esperado.
Sanções	O acúmulo, pelo somatório de redutores deste IMR em um mesmo período de apuração, que alcance ou supere 20% de redução sobre o valor mensal dos serviços de suporte e atualização, ensejará a Contratada a penalidades pelo não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos conforme Seção 11, caso tenha se repetido ao menos uma vez, observando-se os 3 (três) meses anteriores ao analisado.
Observações	Esses dados poderão passar por processo de auditoria e conferência com informações coletadas pela contratante quando da abertura das requisições.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

12.1.4. Do Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas

12.1.4.1. O nível de serviço do treinamento será avaliado por meio de formulário específico constante do ANEXO VIII.

Indicador Nº 4 – Aprovação do Treinamento			
Item	Descrição		
Finalidade	Garantir a qualidade do treinamento para os usuários.		
Meta a cumprir	Indicador	Meta	Redutor
	Mediana da pontuação das avaliações gerais do treinamento (item 16 da ficha de avaliação de treinamento).	Igual ou acima de 3.	Não há.
	Mediana da pontuação das avaliações gerais do treinamento (item 16 da ficha de avaliação de treinamento).	Abaixo de 3.	5% sobre o valor total dos serviços de treinamento, após realização de nova turma, quando aprovada, conforme termos deste documento.
	Mediana da pontuação em qualquer tópico de avaliação (Programa, dinâmica, Recursos ou Ambiente Físico).	Menor ou igual a 2.	5% sobre o valor total dos serviços de treinamento, após realização de nova turma, quando aprovada, conforme termos deste documento.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Formulário de avaliação constante ANEXO VIII.
Periodicidade	Por treinamento.
Mecanismo de cálculo	<p>Será realizada a mediana da pontuação dada por cada aluno para a Avaliação Geral do Treinamento (item 16 da ficha de avaliação), a fim de auferir o atingimento da pontuação mínima para aprovação do treinamento (pontuação mediana de 3);</p> <p>E</p> <p>Para cada aluno, a pontuação por tópico será igual à média da pontuação dos itens avaliados em cada tópico (Programa, dinâmica, Recursos ou Ambiente Físico). Com a pontuação média de cada tópico por aluno, será calculada a mediana por tópico considerando as notas de todos os alunos. Isso, a fim de auferir o atingimento da pontuação mínima para aprovação do treinamento (pontuação mediana por tópico, em todos os tópicos, superior a 2).</p> <p>Obs. Itens que obtiverem mais de 50% de classificações como “Não se Aplica” ou “Sem opinião” serão desconsiderados no cálculo da média de cada tópico.</p>
Início de Vigência	Conforme Cronograma de Execução para Serviços de Treinamento.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme tabela na linha “Metas a Cumprir” acima.
Sanções	Conforme Seção 11.
Observações	Esses dados poderão passar por processo de auditoria e conferência com informações coletadas pela contratante quando da conclusão da avaliação.

13. Forma de pagamento

13.1. Os pagamentos deverão obedecer ao cronograma abaixo.

	Desembolso		Evento
--	------------	--	--------





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

		Frequência do desembolso		
1	100%	do valor do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL	única	Após a FASE 8 - Emissão do Termo de Aceite dos Serviços de Migração
2	1/12 avos	do valor anual do Serviço de suporte e atualização para o software de ITSM	mensal	Durante a FASE 9 – Prestação dos serviços de suporte e atualização para o software de ITSM
3	1/12 avos	do valor anual do Serviço de Administração da Solução	mensal	Durante a FASE 10 – Prestação dos serviços de administração da solução ITSM do Senado Federal
4	100%	do valor do Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas	única	Após a FASE 16 – Emissão de Certificados e Termo de Aceite dos Serviços de Treinamento.

Tabela 9 - Cronograma de Desembolso Financeiro.

13.2. O pagamento do Serviço de suporte e atualização para o software de ITSM e do Serviço de Administração da Solução efetuar-se-á mensalmente por intermédio de depósito em conta bancária da contratada, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da nota fiscal/fatura discriminada, em 2 (duas) vias, acompanhada da nota de empenho, se for o caso, condicionado ao detalhado de aceite mensal e à apresentação da garantia contratual, quando exigida.

13.3. O pagamento do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL e do Serviço de Treinamento será feito uma única vez, após a emissão dos respectivos Termos de Aceite, conforme procedimento padrão do Senado Federal.

14. Condições de reajuste

14.1. O contrato poderá ser reajustado no prazo de 12 meses a partir da data de apresentação da proposta ou do orçamento estimado.

14.2. O índice de reajuste a ser adotado deverá ser o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) do IPEA ou outro indicador que venha a substituí-lo.

15. Garantia contratual

15.1. Não será exigida a garantia contratual prevista no art. 96 da Lei 14.133/2021 para a presente contratação, pois, consoante previsto no inciso II do § 2º do art. 18, Anexo III, do Ato da Diretoria-





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

Geral nº 14/2022, a possibilidade de ocorrência de prejuízos financeiros inerentes à execução do contrato é pouco significativa.

16. Plano de contratações

16.1. Contratação de Serviço de suporte técnico e operação assistida para o software OTRS, prevista no Plano de Contratações pelo número 20240245, com data limite para entrega à SADCON em 31/03/2024.

17. Responsáveis pela elaboração do TR

Equipe de Planejamento da Contratação	
<p>Integrante Técnico</p> <p>Cláudio Silva Miranda</p> <p>Analista da SEATIC/COSTIC</p> <p>Matrícula – 105639</p>	<p>Integrante Técnico</p> <p>Pabblo Cardelino Ghobad</p> <p>Analista da SGMD/COINTI</p> <p>Matrícula – 255959</p>
<p>Integrante Técnico</p> <p>Carlos de Oliveira Bravo</p> <p>Analista da SEPARL/COATEN</p> <p>Matrícula – 106048</p>	<p>Integrante Técnico</p> <p>Marcos Valente Ramos</p> <p>Analista da SEATIC/COSTIC</p> <p>Matrícula – 104854</p>





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

De acordo.

(Assinado eletronicamente)
Ana Valéria Araújo de Assis Monção
Gestora do NGACTION

De acordo.

(Assinado eletronicamente)
Carlos Alexandre Tavares Leite
Coordenador da COINTI

De acordo.

(Assinado eletronicamente)
Heitor Oliveira Cortez
Coordenador da COATEN

De acordo.

(Assinado eletronicamente)
Edval Gonçalves Vieira
Coordenador da COSTIC

De acordo.

(Assinado eletronicamente)
Gleison Carneiro Gomes
Diretor do Prodasen



**SENADO FEDERAL**

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

ANEXO I TERMO DE SIGILO – CONTRATADA

A União por intermédio do **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 SIGILO 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 SIGILOSAS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

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

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 SENADO, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES SIGILOSAS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo SENADO;

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 SENADO;

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

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA SIGILOSIDADE

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,





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

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 SENADO;

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 SENADO;

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

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 de única e exclusiva propriedade intelectual do SENADO;





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

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;

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;

X - A contratada nunca poderá compartilhar INFORMAÇÕES e qualquer pedido sobre elas deverá ser encaminhado para deliberação do Senado.

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 durante a vigência do contrato.

A contratada não poderá, por si, compartilhar informações, mesmo após o término da vigência do contrato, e qualquer pedido sobre elas deverá ser encaminhado para deliberação do Senado, que é o proprietário das informações.

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





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

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 SENADO, 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 está vinculado 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 SENADO;

IV - Salvo expressa determinação em contrário, o disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida 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



**SENADO FEDERAL**

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

As partes elegem o foro de Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

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

Brasília, de de

Nome

Diretor

NOME DA EMPRESA

Brasília, de de

Nome

SENADO FEDERAL



SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

ANEXO II TERMO DE SIGILO – VISTORIADOR

1. O colaborador (a) **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrito no CPF sob o número **XXX.XXX.XXX-XX** e em nome da licitante **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob o número **XX.XXX.XXX/0001-XX** atestam tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Senado Federal, aceitam regras, condições e obrigações constantes do presente termo.
2. O objetivo deste Termo de Confidencialidade, Sigilo e uso é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do Senado Federal reveladas ao signatário em função da vistoria realizada objeto do Edital PE **XX/XXXX**.
3. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, vulnerabilidades existentes, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.
4. A licitante e usuário signatário comprometem-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do Senado Federal, das informações restritas reveladas.
5. A licitante e usuário signatário comprometem-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no Edital, as informações restritas reveladas.
6. A licitante e usuário signatário deverão cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
7. A licitante e usuário signatário obrigam-se a informar imediatamente ao Senado Federal qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
8. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do Senado Federal, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o Senado Federal e o signatário sem qualquer ônus para o Senado Federal. Nesse caso, o signatário, estará sujeito, por ação ou omissão, além das eventuais multas definidas no contrato, ao pagamento ou recomposição de todas as



**SENADO FEDERAL****Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen**

perdas e danos sofridos pelo Senado Federal, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

9. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de assinatura.

10. E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o signatário assina por meio de seus representantes legais.

Brasília, **XX** de **XXXXXX** de **XXXX**.

XXXXXXXXXXXXXX



**SENADO FEDERAL**

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

ANEXO III TERMO DE SIGILO – LICITANTE

11. A licitante XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o número XX. XXX.XXX/0001-XX, atesta tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional Senado Federal – SF, aceita regras, condições e obrigações constantes do presente termo.
12. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do SF reveladas ao signatário em função da vistoria realizada objeto do Edital PE XX/XXXX.
13. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, vulnerabilidades existentes, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.
14. A empresa signatária compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do SF, das informações restritas reveladas.
15. A empresa signatária compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no Edital, as informações restritas reveladas.
16. A empresa signatária deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
17. A empresa signatária obriga-se a informar imediatamente ao SF qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
18. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do SF, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o SF e o signatário sem qualquer ônus para o SF. Nesse caso, o signatário, estará sujeito, por ação ou omissão, além das eventuais multas definidas no contrato, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo SF, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

19. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de assinatura.
20. E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o signatário assina por meio de seus representantes legais.

Brasília, XX de XXXXXX de XXXX.

XXXXXXXXXXXXXX





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

ANEXO IV TERMO DE SIGILO E USO – PRESTADOR

1. Colaborador (a) **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrito no CPF sob o número **XXX.XXX.XXX-XX**, atesta tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Senado Federal, aceita regras, condições e obrigações constantes do presente termo.
2. O objetivo deste Termo de Sigilo e Uso é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do Senado Federal reveladas ao signatário em função da prestação dos serviços objeto do contrato **XX/XXXX**.
3. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, vulnerabilidades existentes, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.
4. O signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do Senado Federal, das informações restritas reveladas.
5. O signatário compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços ao Senado Federal / plano de trabalho, as informações restritas reveladas.
6. O signatário deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
7. O signatário obriga-se a informar imediatamente ao Senado Federal qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
8. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do Senado Federal, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o Senado





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

Federal e o signatário sem qualquer ônus para o Senado Federal. Nesse caso, o signatário, estará sujeito, por ação ou omissão, além das eventuais multas definidas no contrato, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Senado Federal, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

9. O signatário manifesta explícita ciência:

- a. da vedação à criação de compartilhamentos nos servidores sem a devida autorização do proprietário e sem a devida autorização formal do fiscal, registrado em ticket no sistema de chamados do Senado Federal, evitando-se exposição de dados sensíveis;
- b. da vedação à utilização dos discos C: para qualquer uso diferente daquele para qual é destinado: utilizado única e exclusivamente para o sistema operacional;
- c. da vedação de permanecer conectado aos servidores após o uso (efetuar logout SEMPRE);
- d. da vedação da utilização de usuário ROOT em sistemas Linux, sempre que for possível a criação de usuário identificado com privilégios de ROOT;

10. O signatário admite ciência da proibição de login na estação de trabalho com usuário administrador “XX”, sendo a violação passível de eventuais sanções impostas pelas políticas corporativas do Senado Federal. Conforme demonstrado no procedimento publicado em documentação interna, o correto acesso deve ser efetuado com o usuário comum e o escalonamento de privilégios com o usuário específico feito apenas nas conexões remotas, por meio de browser, SSH ou RDP;

11. O signatário admite ciência que as contas pessoais devem ser utilizadas APENAS para login interativo. QUALQUER outra funcionalidade deve utilizar usuário próprio, como os usuários de serviço.

12. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura.

13. E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente documento, o signatário assina e manifesta ciência.

Brasília, XX de XXXXXX de XXXXX.





SENADO FEDERAL
Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

XXXXXXXXXXXX





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

ANEXO V DESCRIÇÃO DO AMBIENTE ATUAL

Este anexo apresenta informações acerca do ambiente do OTRS instalado no Senado Federal

Observação: As soluções arquiteturais atuais do OTRS e pacotes instalados poderão ser substituídos por outras que realizem a mesma função em nova versão do produto ou de seu *fork*, desde que haja concordância por parte do Senado Federal.

AMBIENTE COMPUTACIONAL DA INSTALAÇÃO DO OTRS:

Obs. Características deste ambiente, como as versões instaladas, estão sujeitas a sofrer atualizações até a data de assinatura do contrato.

1. Ambiente servidor:

- Hardware com arquitetura i386 64 bits, em ambiente de Data Center, virtualizados em VMWare;
- Sistema operacional Linux na distribuição CentOS 7.9.2009 (Core);
- Servidores de banco de dados Oracle Database 19c Enterprise Edition Extreme Performance Version 19.21.0.0.0, em ambiente Linux;
- Servidor de diretório Microsoft Active Directory versões 2019 e 2022;
- Serviço de monitoramento por agente Zabbix versão 6.0.29.
- Serviço de backup por agente IBM Spectrum Protect versão 8 do cliente, Release 1, Nível 13.1.

2. Ambiente de estações de trabalho

- Estações de trabalho Windows 10 22H2 ou Linux Ubuntu Desktop 22.04 LTS e superiores;
- Navegadores Microsoft Edge 124, Firefox 125, Google Chrome 124 e superiores;

3. Configuração dos Servidores OTRS

Requisito	Solução arquitetural atual
Sistema Operacional Linux	CentOS release 7.9
Banco de Dados	Oracle Database 19c Enterprise Edition Extreme Performance





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

Requisito	Solução arquitetural atual
	Version 19.21.0.0.0
Interpretador Perl	perl-5.16.3-292.el7.x86_64
OTRS	OTRS versão 5.0.17
Implementação de funcionalidades ITSM	Pacotes: ITSM ITSMCore ITSMIncidentProblemManagement ITSMServiceLevelManagement.
Implementação de Gerenciamento de Mudanças	Pacote ITSMChangeManagement
Implementação de Gerenciamento de Configuração	Pacotes: ITSMConfigurationManagement GeneralCatalog
Implementação de suspensão do tempo de SLA quando existir pendência sob responsabilidade do cliente	Módulo Znuny4OTRS-EscalationSuspend.
Implementação de pesquisa de satisfação do cliente	Módulo Survey
Implementação de Gerenciamento de Conhecimento	Módulo FAQ





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

Requisito	Solução arquitetural atual
Configuração de Envio de e-mails	Sendmail (Os e-mails são enviados por meio de servidor smtp interno do Senado que centraliza o envio de e-mails de aplicações)
Criação de atributos adicionais para itens de configuração	Módulo ITSM-CIAttributeCollection
Importação e exportação de itens de configuração no formato CSV	Módulo ImportExport
Acesso a itens de configuração do CMDB por meio de campos dinâmicos	Módulo DynamicFieldITSMConfigItem
Impedir a criação de novos relatórios por meio da importação de arquivos (risco de segurança identificado)	Módulo AgentStatisticsImportDisable (Observação: módulo criado no PRODASEN para permitir dar acesso à execução de relatórios sem, contudo, permitir a importação)
Integração com outros sistemas e scripts	<p>Web Services (Generic Interface) no OTRS e scripts automatizados.</p> <p>Monitoramento via Zabbix com uso de agente.</p> <p>Relatórios em Business Objects.</p> <p>Sincronismos com Sistema de Patrimônio via scripts e Web Services.</p> <p>Sincronismo com Central de Serviços Administrativos via Web Services.</p> <p>Integração com o software de backup IBM Spectrum Protect para realização de backups via agente.</p>





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

Requisito	Solução arquitetural atual
	<p>Script de sincronismo entre a Classe Serviço do CMDDB e o catálogo de serviços do OTRS.</p> <p>Scripts de atualização automática de certificados digitais.</p>

4. Exemplo de abertura de tíquete pela integração com Central de Serviços Administrativos

← Autorização de acesso a sistemas
Solicitar

Deseja conceder ou revogar o acesso? *

Conceder acesso
 Revogar o acesso

Escolha a pessoa cujo acesso será revogado:

Sugestões

Pessoas selecionadas:

Não há pessoas selecionadas. Utilize a lista de sugestões e a caixa de pesquisa para procurar pessoas.

+ Adicionar meu nome à lista

Escolha ao menos uma pessoa

Nomes dos sistemas e perfis de acesso (caso aplicável): *

Observações adicionais sobre a solicitação:

Solicitar

Figura 1 - Exemplo de abertura de requisição de serviço por meio da integração com a Central de Serviços Administrativos do Senado Federal. Integração via Web Services.

5. Integração com Sistema de Patrimônio – SPALM





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

A integração do CAPRI com o Sistema de Patrimônio SPALM é realizada por meio de um script, atualmente escrito em PHP que roda no próprio servidor Linux em que o OTRS está instalado.

Esse script é executado com periodicidades específicas verificando dados de itens de configuração no sistema de patrimônio, como, por exemplo, sua localização, e refletindo essas mudanças no BDGC (Banco de Dados de Configuração e Mudança) do CAPRI. Os agendamentos de execução do script são feitos no Cron do servidor Linux.

A consulta aos dados do SPALM é feita diretamente em uma View do Banco de Dados Oracle. A comparação e atualização de tais dados é realizada com as informações do BDGC por meio das APIs do OTRS.

A figura abaixo ilustra simplificada a solução.

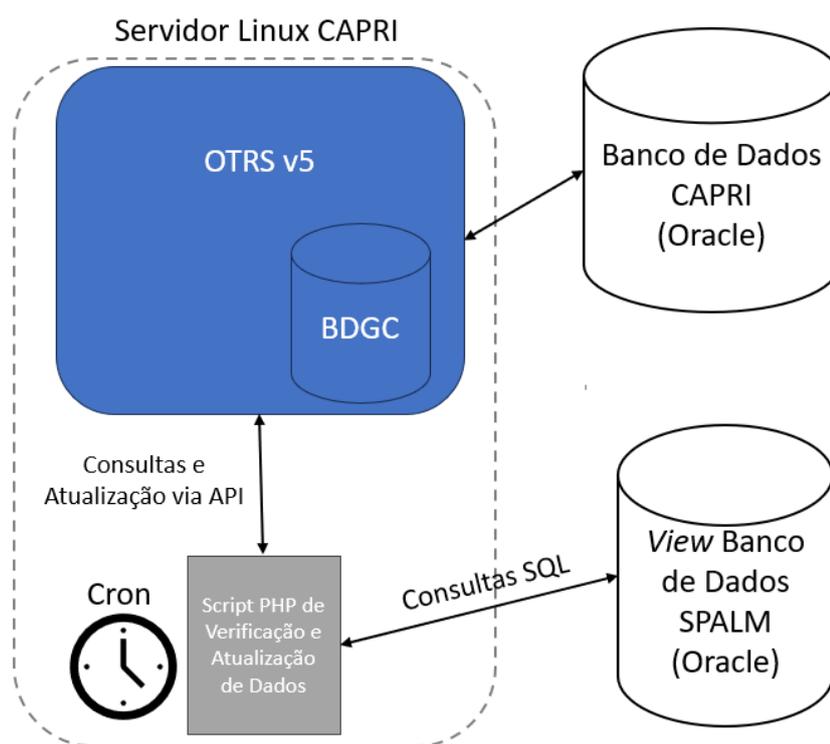


Figura 2 - Ilustração simplificada do funcionamento do script de integração com SPALM.

6. Script de Atualização de Certificados Digitais





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

A atualização de certificados digitais do servidor web do CAPRI é realizada por meio de um script shell hospedado no próprio servidor Linux. O script verifica periodicamente um drive compartilhado de rede em que os certificados web Let's Encrypt recém gerados são armazenados. Caso encontre um certificado que seja mais novo do que o atualmente utilizado em ambiente de produção o script realiza a substituição e reinicializa o servidor Apache. O agendamento de tais verificações e substituições é programado no Cron do servidor para momentos em que não haja impacto na utilização do serviço.

7. Script de Sincronismo entre a Classe Serviço do CMDB e o Catálogo de Serviços do CAPRI

A atualização do catálogo de serviços do CAPRI não é feita diretamente no módulo que atualiza o catálogo da ferramenta (<https://capri.senado.gov.br/otrs/index.pl?Action=AdminService>). A atualização deve ser realizada sempre pela inclusão ou alteração de itens de configuração da Classe “Serviço” do CMDB. Ali os serviços são estruturados em níveis, com nomes que obedecem a regras de formação específicas, com mais dados do que o originalmente previsto na ferramenta. Na classe “Serviço”, as “requisições de serviço” entram como um atributo de cada Item de Configuração deste tipo. Para a disponibilização no catálogo de serviços do CAPRI e utilização pelos clientes, há scripts de sincronismo desenvolvidos em linguagem PHP que consultam via *web services* do OTRS o CMDB e atualizam a tabela *Service* do banco de dados do OTRS. Tais scripts são hospedados no próprio servidor CAPRI, o agendamento de sua execução é realizado via Cron e demandam de módulos do banco de dados Oracle para PHP (*instant client*).

8. Monitoramento Zabbix

O servidor Linux CAPRI, que hospeda o OTRS em produção no Senado Federal, é monitorado via Zabbix por meio de agente instalado localmente, atualmente na versão 5.0.35.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

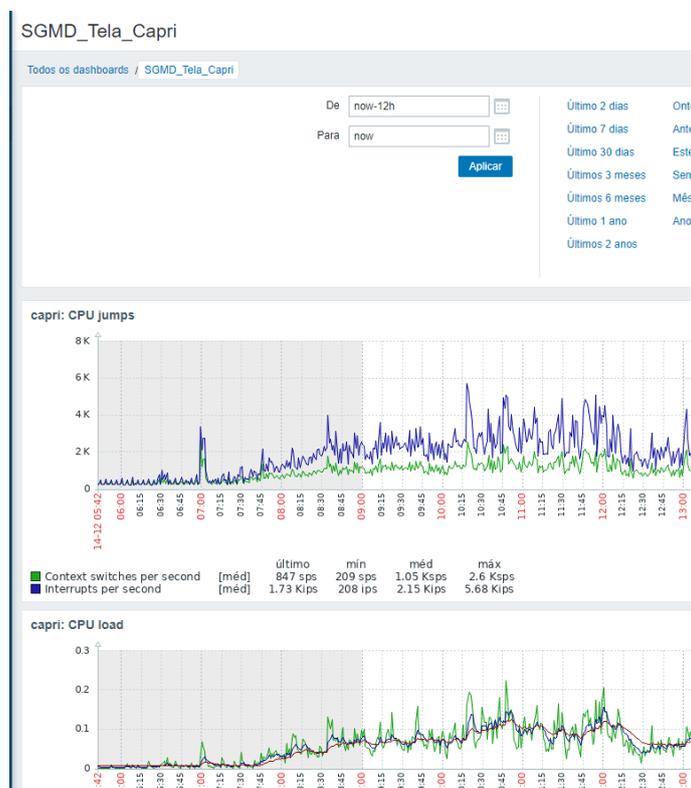


Figura 3 - Gráficos Monitoramento Zabbix.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

DADOS
Com dados Sem dados

<input type="checkbox"/>	Host	Nome	Última checagem
<input type="checkbox"/>	capri	Agent ping	19s
<input type="checkbox"/>	capri	Available memory	50s
<input type="checkbox"/>	capri	Checksum of etc	4min 51s
<input type="checkbox"/>	capri	Context switches per second	8s
<input type="checkbox"/>	capri	CPU idle time	7s
<input type="checkbox"/>	capri	CPU iowait time	5s
<input type="checkbox"/>	capri	CPU nice time	4s
<input type="checkbox"/>	capri	CPU softirq time	3s
<input type="checkbox"/>	capri	CPU steal time	2s
<input type="checkbox"/>	capri	CPU system time	1s
<input type="checkbox"/>	capri	CPU user time	1min
<input type="checkbox"/>	capri	Free disk space on /	22s
<input type="checkbox"/>	capri	Free disk space on / (percentage)	20s
<input type="checkbox"/>	capri	Free disk space on /boot	21s
<input type="checkbox"/>	capri	Free disk space on /boot (percentage)	19s
<input type="checkbox"/>	capri	Free disk space on /home	43s
<input type="checkbox"/>	capri	Free disk space on /home (percentage)	41s
<input type="checkbox"/>	capri	Free disk space on /opt	44s
<input type="checkbox"/>	capri	Free disk space on /opt (percentage)	42s
<input type="checkbox"/>	capri	Free inodes on / (percentage)	24s
<input type="checkbox"/>	capri	Free inodes on /boot (percentage)	23s
<input type="checkbox"/>	capri	Free inodes on /home (percentage)	45s
<input type="checkbox"/>	capri	Free inodes on /opt (percentage)	46s
<input type="checkbox"/>	capri	Free swap space	57s
<input type="checkbox"/>	capri	Free swap space in %	56s

Figura 4 - Recursos Monitorados via Zabbix.

9. Integração com solução de backups IBM Spectrum Protect

O sistema CAPRI está hospedado em um ambiente de virtualização VMware, por meio do qual são realizados backups em nível de máquinas virtuais (API). Há ainda a execução de backups periódicos em nível de filesystem por meio de agentes (atualmente versão 8 do cliente, Release 1, Nível 13.1) instalados no próprio servidor Linux. Ambos são realizados pela solução corporativa de backups do Senado Federal, IBM Spectrum Protect, atualmente Versão 8, Release 1, Nível 22.1.

10. Exemplo de Relatório Arquimedes (Business Objects)





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

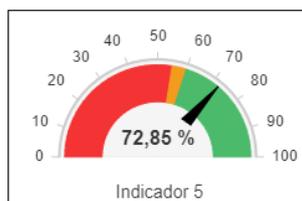
Período da consulta:

1/8/2022 00:00:00 à 1/9/2022 00:00:00

Data da última carga:

15/12/2023 14:31:14

Indicador 5
Índice de incidentes ou solicitações de serviço solucionados pelo Suporte Remoto



Chamados abertos pelo Nível 1	
Estado do Chamado	QTD
Cancelado pelo Cliente	70
Fechado com Solução de Contorno	4
Fechado com Sucesso	5.180
Fechado sem Sucesso	145
Rejeitado	417
Total	5.816

Chamados finalizados no Nível 1	
Estado do Chamado	QTD
Cancelado pelo Cliente	60
Fechado com Sucesso	3.623
Fechado sem Sucesso	116
Rejeitado	417
Total	4.216

Chamados para outras filas	
Nome da Fila	QTD
Nível 3>>Adm Mantenedores	29
Total	29

Chamados de ligações indevidas/ diversas	
Serviço	QTD
- XALL::Registro de chamadas indevidas - RQXN1	414
- XALL::Suporte e solução de dúvida técnica/operacional - RQXALL	1.443
Total	1.857

Fila	Cancelado pelo Cliente	Fechado com Solução de Contorno	Fechado com Sucesso	Fechado sem Sucesso	Rejeitado	Total
GR>>SERETI		1	11			12
Nível 1>>Atendimento N1	59		3.622	116	416	4.213

Figura 5 - Exemplo de relatório do Arquimedes.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

Período da consulta:

1/8/2022 00:00:00 à 1/9/2022 00:00:00

Data da última carga:

15/12/2023 14:31:14

Indicador 6
Incidentes ou solicitações de serviço
solucionadas no tempo determinado

NÍVEL EXIGIDO

Tempo <= 0:20	Tempo <= 0:30	Tempo <= 0:45
90%	98%	100%

Finalizados no NÍVEL 1	Tempo <= 0:20	Tempo >= 0:21 <= 0:30	Tempo >= 0:31 <= 0:45	Tempo > 0:45	Total
Quantidade de chamados	4.128	68	20		4.216
Porcentagem de Atendimento	97,91%	1,61%	0,47%		100,00%
Porcentagem Acumulativa	97,91%	99,53%	100,00%	100,00%	-

Serviço	Tempo <= 0:20	Tempo >= 0:21 <= 0:30	Tempo >= 0:31 <= 0:45	Tempo > 0:45	Total		
Apoio a Usuários::Orientação aos Usuários - XALL::Suporte e solução de dúvida técnica/operacional - RQXALL	1.361	97,98%	20	1,44%	8	0,58%	1.389
Apoio a Usuários::Orientação aos Usuários - XALL::Registro de chamadas indevidas - RQXN1	414	100,00%					414
Estações::Suporte a Software de Estações de Trabalho - XN2XN1XRMTXSUAPXETT	376	97,66%	8	2,08%	1	0,26%	385
Estações::Suporte a Estações de Trabalho - XN2XMANXMEQXRMT	238	97,14%	7	2,86%			245
Apoio a Usuários::Suporte a Aplicações Corporativas - XN1XN2XRMTXSUAPXSEDSVE	219	96,90%	5	2,21%	2	0,88%	226
Segurança::Acesso a Sistemas Corporativos e Recursos de Rede - XSUAPXSRVXADMXTCSR::Solicitação de nova senha - RQXSUAP	224	99,56%			1	0,44%	225
Mensageria::Email Corporativo - Exchange - XN1XN2XRMTXSUAPXSRV	218	98,20%	3	1,35%	1	0,45%	222

Figura 6 - Outro exemplo de relatório do Arquimedes.

11. Histórico de Requisições de Serviço de Administração do Ambiente

A fim de melhor viabilizar o dimensionamento de esforço e de equipes necessários à execução contratual, destaca-se que, em pesquisa realizada considerando-se o ano completo de 2023, foram identificados 35 tíquetes de requisição de serviço que se enquadram no serviço de Administração da Solução. Tal número pode não representar o total de requisições do tipo atendidas, mas um subconjunto mínimo, já que podem existir demandas que tenham sido tratadas sem o devido registro e pode haver tíquetes que, por suas particularidades, não





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

corresponderam aos filtros de pesquisa aplicados¹². Dentre os tíquetes estão administração de permissões, notificações, processos, inclusão de clientes, configuração de modelos de texto dentre outros.

Números dos tíquetes:

2023020910002471; 2023022710002463; 2023030310000221; 2023030710003015; 2023030810004889; 2023031010001636; 2023031710001231; 2023041810006179; 2023042610006065; 2023052210005277; 2023060510005342; 2023062010006429; 2023062910000534; 2023070310004587; 2023071710003114; 2023081410002101; 2023081510003821; 2023090110003481; 2023092610005799; 2023110910003649; 2023112410000319; 2023122010001216; 2023122710000375; 2023100410004168; 2023092210001648; 2023042710005117; 2023041710002308; 2023032410003171; 2023031710002159; 2023031010003705; 2023021610003376; 2023021610002608; 2023020110006651; 2023011010001247; 2023010910001526.

12. Os itens deverão atender aos seguintes requisitos:

Grupo Único				
Item	Quantidade	Unidade de medida	Especificações	CATMAT / CATSER
01	01	Un.	Conforme seções 7, 9, 10, 11 e 12.	26972
02	24	Mês	Conforme seções 7, 9, 10, 11 e 12.	25992
03	24	Mês	Conforme seções 7, 9, 10, 11 e 12.	27090
04	01	Turma	Conforme seções 7, 9, 10, 11 e 12.	3840

13. Critérios e práticas de sustentabilidade

- a. Tendo em vista a natureza do objeto do presente TR, não é aplicável a exigência de critérios e práticas de sustentabilidade.

¹² Foi realizada pesquisa filtrando-se os tíquetes do tipo requisição de serviço na fila Nível 4 – SGMD do CAPRI para o ano de 2023. Somou-se a esses os tíquetes de 2023 das filas SUAPE, GSTI – Atendimento e Qualidade, para os serviços de Gestão Interna: Gestão de Serviços de TI (CAPRI) e cujos conteúdos sejam atinentes às atividades do catálogo, como o cadastro e modificação de perfis de usuários clientes e atendentes, à exceção dos próprios técnicos da COATEN em suas filias de atendimento.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

ANEXO VI VALORES ESTIMADOS DA CONTRATAÇÃO

GRUPO ÚNICO					
Item	Unidade	Quantidade	Descrição resumida	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
1	Un.	01	Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostgreSQL	R\$65.000,00	R\$65.000,00
2	Mês	24	Serviço de suporte e atualização para o software de ITSM	R\$5.000,00	R\$120.000,00
3	Mês	24	Serviço de Administração da Solução	R\$13.200,00	R\$316.800,00
4	Turma	01	Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas	R\$22.500,00	R\$22.500,00
Valor total do Grupo Único (R\$)				R\$524.300,00	





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

ANEXO VII MODELO DE TERMO DE VISTORIA

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital do Pregão Eletrônico [**Identificação do Pregão**], que a empresa [**Identificação da licitante**], por intermédio do(a) Sr(a) [**Identificação do Representante da Empresa**], portador(a) do CPF nº [**Número do CPF**] e RG nº [**Número do RG**], vistoriou os locais onde serão executados os serviços objeto da licitação em questão.

Local e data

(Representante do Senado Federal/Prodasen)

(Matrícula nº: _____)

MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital do Pregão Eletrônico [**Identificação do Pregão**], que eu, [**Nome completo do Responsável Técnico ou Representante da Empresa**], [**Profissão**], portador(a) do CPF nº [**Número do CPF**], responsável técnico ou representante da empresa [**Nome da Empresa Licitante**], estabelecida no(a) [**Endereço constante dos documentos de constituição da empresa**], não considero necessário vistoriar o local, pois as informações constantes do Edital da licitação são suficientes para avaliar as condições e grau de dificuldade para a plena execução do serviço.

Local e data

Assinatura

(Responsável Técnico ou Representante da Empresa)

(CPF nº: _____)





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

ANEXO VIII FICHA DE AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO

TREINANDO

MATRÍCULA

--	--

NOME DO TREINAMENTO

--

PERÍODO

LOCAL

--	--

Pontue cada questão com base na classificação a seguir.

NOTA 1		NOTA 2		NOTA 3		NOTA 4		NOTA 5		Não se Aplica	Sem Opinião
1	Ruim	2	Regular	3	Satisfatório	4	Bom	5	Muito bom	N	?

Se achar que o item não é aplicável a este treinamento pontue com “N”.

Se não tem opinião formada sobre o questionamento pontue com “?”.

Tópicos	Itens	Pontuação
PROGRAMA	01 – O conteúdo do treinamento atendeu as suas expectativas?	
	02 – O treinamento contribuiu para seu aprimoramento profissional?	
	03 – A carga horária foi adequada ao conteúdo apresentado?	
	04 – Houve adequado planejamento e organização das aulas?	
DINÂMICA	05 – Houve incentivo e apoio a sua participação no treinamento?	
	06 – O instrutor foi claro e objetivo em seus comentários?	
	07 – O instrutor demonstrou domínio sobre o conteúdo ministrado?	
	08 – O instrutor foi educado, atencioso e prestativo?	





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

	09 – Houve pontualidade e cumprimento dos horários acordados?	
RECURSOS	10 – A qualidade do material didático e a linguagem utilizada foi satisfatória?	
	11 – Foi feito um bom uso de recursos audiovisuais?	
	12 – Os exercícios realizados ajudaram a fixar o assunto apresentado?	
AMBIENTE FÍSICO	13 – O local de treinamento foi adequado ao número de participantes?	
	14 – As instalações (limpeza, iluminação e silêncio) estavam adequadas?	
	15 – Os computadores disponibilizados estavam adequados?	
GERAL	16 – AVALIAÇÃO GERAL DO TREINAMENTO	

Comentários e Sugestões

Local e data

assinatura





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

ANEXO IX PADRÃO DE IDENTIDADE VISUAL

1. INTRANET

1.1. TOPO



Faixa Azul-Verde-Amarelo com fundo estrelado opcional na parte esquerda



Para sua elaboração é necessária uma faixa:



- Azul de 43 pixels de altura na cor #00305c;
- Verde de 4 pixels de altura na cor #00824a;
- Amarela de 4 pixels de altura na cor #fae042;

A imagem da faixa é construída a partir de um filete de 1pixel de largura e repetido de maneira dinâmica no comprimento da tela de exibição. Tal implementação vale-se de arquivos de estilo (.css). Também pode ser gerada usando-se elementos “div” em arquivos html e preenchendo-se com as cores mencionadas.

Sobreposta a essa faixa, adiciona-se uma imagem com fundo em azul degradê estilizado com figuras como de um “céu estrelado”, lembrando o azul da bandeira nacional alinhado à esquerda. Essa imagem será disponibilizada e suas dimensões são: 857x82 pixels.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

2. LOGOMARCA DO SENADO FEDERAL



A logomarca selecionada para a intranet é a “filetada” (possui somente os traços e é toda de uma só cor) na cor Branca, e horizontal (aonde o Senado Federal é posto em uma só linha). A logomarca é vazada com fundo azul #00305c de maneira uniforme, sendo vedado o uso de marca d’água, imagens, fotos ou efeitos (sombra, degradê, profundidade, etc).

Tamanho: 170x23 pixels;

Posição: Alinhada à esquerda juntamente com a área de publicação da página abaixo.

Links do Topo

Link como o “Fale com o Senado” podem ser posicionados na faixa azul do topo, desde que usem alinhamento correto e na tipografia especificada.

O link “Portais” com opções para os subportais do Senado Federal é construído não com imagens, mas descritos em arquivos de estilo (.css) para o efeito de “submenu” mostrado na página. Não são usadas imagens para esse efeito.

Cor: Os links na faixa azul devem se apresentar na cor Branca;

Fonte: A fonte adotada é a Lucida Sans Unicode;

Tamanho: O tamanho correto é de 12 pixels.

3. ÁREA PRINCIPAL DO SÍTIO

A área principal do sítio é de responsabilidade dos desenvolvedores de aplicações e deve apresentar cores em harmonia com as outras seções deste documento.

4. RODAPÉ PARA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Faixa Azul



SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

Para sua elaboração é necessária uma faixa:

- Azul de 29 pixels de altura na cor #00305c;



É utilizado uma imagem do tipo logo com dizeres “Desenvolvido pelo PRODASEN” alinhada à direita da barra azul. As dimensões dessa imagem são: 107x29 pixels.



Informações na faixa Azul centralizadas da página são normalmente destinados ao endereço físico do Senado Federal e telefone para contato.

Informações:

Cor: #ffffff;

Fonte: Lucida Sans Unicode / Normal;

TAMANHO: O tamanho correto é de 12 pixels;

Posição: Centralizada.

5. DIRETRIZES E ATUALIZAÇÕES

Diretrizes gerais relacionadas à identidade visual e suas atualizações estão disponíveis nos sítios a seguir:

<https://www12.senado.leg.br/identidadevisual>

<https://www12.senado.leg.br/institucional/institucional/guia-de-estilo-sf>





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen

ANEXO X FORMULÁRIO DE DECLARAÇÃO DE PREÇOS

GRUPO ÚNICO					
Item	Unidade	Quantidade	Descrição resumida	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
1	Un.	01	Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostgreSQL	R\$ -	R\$ -
2	Mês	Até 24	Serviço de suporte e atualização para o software de ITSM	R\$ -	R\$ -
3	Mês	Até 24	Serviço de Administração da Solução	R\$ -	R\$ -
4	Turma	01	Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas	R\$ -	R\$ -
Valor total do Grupo Único (R\$)				R\$ -	

Tabela 10 - Formulário de Declaração de Preços.





SENADO FEDERAL
Pesquisa de Preço

FONTE DE PESQUISA DE PREÇOS

Objeto: "Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM implantada no Senado Federal, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme termo de referência"

Data: 27 de fevereiro de 2024

Processo: 00200.002433/2024

Empresas consultadas para cotação que APRESENTARAM propostas:

Nº	Data	CNPJ	Nome do Fornecedor e (ou) Empresa	DDD	Telefone	E-mail	Contato
1	16/01/2024	04.528.676/0001-03	VOYAGER SOLUÇÕES CORPORATIVAS INOVADORAS LTDA.	61	3321-0788	crm@voyager.srv.br	Ruy Corrêa
2	22/01/2024	28.293.242/0001-30	I9ATECH TECNOLOGIA & COMUNICAÇÃO LTDA.	61	4063-9886	leonardo.lima@i9atech.com	Leonardo Lima
3	24/01/2024	34.690.506/0001-91	SERVICE UP LTDA	16	3357-3200	jjunior@serviceup.com.br	José Roberto Ribeiro Júnior
4	18/04/2023	00.530.352/0001-59	CT 59-2023 - CÂMARA DOS DEPUTADOS				
5	21/12/2022		CT 17-2022 - SESUP-RJ				
6	16/02/2024	13.617.051/0001-09	COMPLEMENTO CONSULTORIA E TECNOLOGIA LTDA.	11	2506-0180	comercial@ligerosmart.com	





SENADO FEDERAL
Pesquisa de Preço

MAPA DE COTAÇÕES - VALOR UNITÁRIO

Objeto: "Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM implantada no Senado Federal, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme termo de referência"

Processo: 00200.002433/2024

Item	Discriminação dos materiais (especificações)	Qtde.	Un.	Preços dos fornecedores (R\$)					
				VOYAGER SOLUÇÕES CORPORATIVAS INOVADORAS LTDA.	I9ATECH TECNOLOGIA & COMUNICAÇÃO LTDA.	SERVICE UP LTDA	CT 59-2023 - CÂMARA DOS DEPUTADOS	CT 17-2022 - SESUP-RJ	COMPLEMENTO CONSULTORIA E TECNOLOGIA LTDA.
1	Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL	1	Un.	120.000,00	350.000,00	65.000,00	N.C	N.C	98.200,00
2	Serviço de suporte e atualização para Solução ITSM	24	Mês	25.000,00	30.000,00	5.000,00	14.500,00	9.791,66	18.990,00
3	Serviço de Administração da Solução ITSM	24	Mês	25.000,00	30.000,00	13.200,00	14.861,76	N.C	22.300,00
4	Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas	1	Turma	22.500,00	45.000,00	42.000,00	N.C	N.C	53.100,00
TOTAL GERAL				1.342.500,00	1.835.000,00	543.800,00	-	-	1.142.260,00

a) A empresa VOYAGER SOLUÇÕES CORPORATIVAS INOVADORAS LTDA. apresentou proposta individualizada para o treinamento. Para fins de uniformidade o total de 9 pessoas foi considerado como sendo 1 turma.
b) Contrato n.º 59/2023 da Câmara dos Deputados, com vigência de 18/04/2023 até 17/04/2025. Conforme orientação do SGMD, o item 2 da pesquisa de preços é o preço unitário do item 1.1 da licitação, ou seja, 14.500,00. O item 3 da pesquisa equivale a 61,7% do valor contratado, isto é, R\$ 356.682,23 para 24 meses equivalente a R\$ 14.861,76 mensais. Vide NUP 00100.026890/2024-37-6 (ANEXO: 006), p1.
c) No Contrato n.º 17/2022 da SUSEP-RJ, o valor do item 2 da pesquisa foi obtido pela soma dos itens 1 e 2 conforme orientação do SGMD, vide NUP 00100.026890/2024-37-6 (ANEXO: 006) p. 3.





SENADO FEDERAL
Pesquisa de Preço

MAPA DE COTAÇÕES - TOTAL POR ITEM									
Objeto: "Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM implantada no Senado Federal, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme termo de referência"									
Processo: 00200.002433/2024									
Item	Discriminação dos materiais (especificações)	Qtde.	Un.	Preços TOTAIS POR ITEM dos fornecedores (R\$)					
				VOYAGER SOLUÇÕES CORPORATIVAS INOVADORAS LTDA.	I9ATECH TECNOLOGIA & COMUNICAÇÃO LTDA.	SERVICE UP LTDA	CT 59-2023 - CÂMARA DOS DEPUTADOS	CT 17-2022 - SESUP-RJ	COMPLEMENTO CONSULTORIA E TECNOLOGIA LTDA.
1	Serviço de migração do OTRS CE para ZnuNy LTS em banco de dados PostgreSQL	1	Un.	120.000,00	350.000,00	65.000,00	-	-	98.200,00
2	Serviço de suporte e atualização para Solução ITSM	24	Mês	600.000,00	720.000,00	120.000,00	348.000,00	234.999,84	455.760,00
3	Serviço de Administração da Solução ITSM	24	Mês	600.000,00	720.000,00	316.800,00	356.682,24	-	535.200,00
4	Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas	1	Turma	22.500,00	45.000,00	42.000,00	-	-	53.100,00
TOTAL GERAL				1.342.500,00	1.835.000,00	543.800,00	-	-	1.142.260,00





SENADO FEDERAL
Pesquisa de Preço

PLANILHA DE ESTIMATIVA DE DESPESAS

Objeto: "Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM implantada no Senado Federal, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme termo de referência"

Processo: 00200.002433 / 2024

Item	Discriminação dos materiais (especificações)	Qtde.	Un.	Estatísticas das Cotações Obtidas					Preço Estimado (R\$)	
				Mínimo (R\$)	Mediana (R\$)	Média (R\$)	Desvio Padrão (R\$)	Coefficiente de Variação (1)	Unitário (2)	Total
1	Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostgreSQL	1	Un.	65.000,00	109.100,00	158.300,00	129.785,31	82%	65.000,00	65.000,00
2	Serviço de suporte e atualização para Solução ITSM	24	Mês	5.000,00	16.745,00	17.213,61	9.369,06	54%	5.000,00	120.000,00
3	Serviço de Administração da Solução ITSM	24	Mês	13.200,00	22.300,00	21.072,35	7.021,07	33%	13.200,00	316.800,00
4	Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas	1	Turma	22.500,00	43.500,00	40.650,00	12.976,52	32%	22.500,00	22.500,00
TOTAL GERAL									524.300,00	

(1) O Coeficiente de Variação é uma medida estatística que indica quanto os preços observados na pesquisa diferem, em média, do Preço Médio Unitário (PMU). É resultado da divisão entre o DP e o PMU.

(2) O Preço Estimado é calculado utilizando a MEDIANA das cotações, por ser uma medida estatística de tendência central não influenciada por valores extremos. A mediana é o valor que divide o conjunto de dados em duas partes de igual tamanho. Pretende-se, assim, obter estimativas mais próximas da realidade de mercado, sem a influência de preços atípicos.

Observação: cálculos efetuados utilizando critério de arredondamento de valores fracionados para 2 (duas) casas decimais, de acordo com o ATO DO 1º SECRETÁRIO Nº 20, de 2010.

Equipe técnica responsável pela realização da pesquisa:

Pesquisa de mercado
Devair Sebastião Nunes
Analista Legislativo - TI

Elaboração da Planilha
Devair Sebastião Nunes
Analista Legislativo - TI

Chefe do SACTI
Sandro Marco Farias



PROPOSTA COMERCIAL

Serviços de consultoria, suporte e educação em OTRS

TR - SENADO



**SENADO
FEDERAL**



Sumário

- 1 – Institucional, pág. 3**
- 2 – Objeto a ser atendido, pág. 5**
- 3 – Especificação dos Serviços, pág. 5**
- 4 – Método Aplicado, pág. 5**
- 5 – Proposta de Preços, pág. 5**
- 6 – Termos e Condições, pág. 6**
- 7 – Dados da Empresa, pág. 6**



UCS/IL-120/2024

Brasília-DF, 16 de janeiro de 2024

Ao

Senado Federal

Secretaria de Tecnologia da Informação – PRODASEN

Serviço de Apoio às Contratações de TI (SACTI)

Brasília – DF

A/C: Leandro Ribeiro

Prezado Leandro,

A **VOYAGER Soluções Corporativas Inovadoras** é uma empresa de consultoria especializada em serviços e soluções de base tecnológica (serviços, sistemas, componentes e educação), com ênfase nas seguintes verticais de atendimento/atuação:

1. **Governo Inteligente:** cidade inteligente (smart city – ISO 37123/37122/37120, produtos e serviços governamentais) é uma família de soluções no conceito de cidade inteligente/cidade digital e compliance com Leis e Decretos, abrangendo às áreas de saúde, educação, empreendedorismo, segurança pública, administração e governança, assistência social, infraestrutura urbana, bens naturais (setor mineral e elementos da natureza); Abordagem Environmental, Social and Governance – ESG, incluindo diagnóstico e certificação em crédito carbono.
2. **Cyber Segurança:** soluções (produtos e serviços – segurança cibernética) com lastros em abordagens contra intrusão e extrusão, além de ferramentas e práticas aplicadas, tais como: LGPD, PenTesting, Secure Programming, Ethical Hacking, Privacy & Data Protection, CompTIA, Cyber & IT Security, auditoria de sistemas, política de segurança da informação, GRC – Governança, Riscos e Compliance, ERM – Enterprise Risk Management, Política de Segurança, Plano Diretor de Segurança da Informação – PDSI, normas ISO/IEC 27001/27701/19770/31000/22000/22301;
3. **Governança Orgânica:** soluções (produtos e serviços - governança) baseadas no contexto de governança orgânica (versões atualizadas de normas, padrões, frameworks, Leis e Decretos e serviços associados), tais como: ITIL, CobiT, QoS, SLM-SLA, Green IT, Sarbanes-Oxley/SOX, Cloud Computing, ECM, QSD, AMSIS, P3O, e-SCM, RESILIA, MoP, MoV, TIPA, Teste e Software, BPO, Baslé II, Ponto de Função (IFPUG/SISP), MPOG (instruções normativas e de governança), ISO/IEC 20000/31000/38500/14000/ 21500/10000/9001/9126, CBoK, COSO-ERM, SOA, CMMI, MPS.BR, CERTICS, Business Process Management - BPM, MGF, eTOM, SWOT, Val IT, BSC – Balanced ScoreCard, MOF, TOGAF, Ateliê de Software, M_o_R, HIPPA, Prince2, MSP, PMBoK/PMI, Six Sigma-IASSC, Service Integration and Management – SIAM, Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI (afins: PEC/PEI/PETI), Compliance com Leis e Decretos de Integridade, Process Center of Excellence – PCE, PMO-Escritório de Projetos; SGBD da indústria: Oracle/MySQL, Caché e SQLServer.
4. **Inteligência Livre:** soluções (produtos e serviços – sistemas de código aberto), além do suporte e manutenção dos referenciais constantes do repositório de software



público brasileiro, as inovações que permeiam as demais verticais são em sua grande maioria baseados em software de código aberto público ou privado, tais como: OTRS, DSpace, Kafta, Spark, TemaTres, AtoM, Archivemática, Hadoop, Elastic, Kibana, Flink, VuFind, REPOX, OJS, Pentaho, Jboss, odoo, plataformas de desenvolvimento (java/PHP/phyton/UX/outros), incluindo aplicações avançadas, tais como: grid computing, containers, kubernetes, middleware e clustering. SGBDs Mongo, Maria.

Em suas áreas de atuação, fornece produtos, serviços e educação com certificações oficiais, além de desenvolver projetos de integração específicos, contando com apoio de instituições de ensino superior e ICTs, comunidades de usuários e alianças estratégicas nacionais e internacionais, destacando:



PORTUGAL - Empresa produtora de sistemas especialistas para Governo Eletrônico-eGOV (cidade digital, modernização administrativa). Sediada em Portugal, é responsável por atender 60% do mercado local e atuar em diversos países da Europa e África



JAPÃO - Organização Japonesa com subsidiária nos EUA, é líder mundial em soluções de segurança voltadas para prevenção e combate ao crime cibernético ou extrusão, atendendo padrões de governança, tais como: SOX, BASLÉ II, COSO e CobiT/ISACA



HOLANDA - a IT Preneurs é uma das principais referências mundiais em geração de conteúdo, capacitação e certificações em padrões de Governança Corporativa e de Tecnologia da Informação



HOLANDA - O Exin é uma organização de classe mundial que desenvolve programas de qualificação profissional (capacitações e certificações oficiais), são mais de 100 titulações profissionais, em sua grande maioria relacionada a era digital



EUA - Com diferenciais técnicos exclusivos, sistema de monitoramento de infraestrutura de Tecnologia da Informação baseado em nuvem (atende o mais alto padrão de segurança).



ALEMANHA - líder mundial absoluto em sistema Open Source para Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM). No Brasil, é o sistema mais utilizado nas esferas governamentais (Federal, Estadual e Municipal)



2 – Objeto a ser Atendido

Constitui-se objeto desta proposta, o detalhamento contido na Cotação enviado pelo SENADO.

3 – Especificação dos Serviços

Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM1 implantada no Senado Federal, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no TR.

4 - Método Aplicado

Atendendo aos requisitos da norma ISO 9001:2015 e práticas ágeis, será aplicado o SIGE/EIA, método exclusivo da empresa para o cumprimento da política da qualidade (geração contínua de VALOR a clientes e usuários), operando conforme o diagrama abaixo:

Arquitetura operacional do SIGE/EIA



5 – Proposta de Preços

Apresentamos, a seguinte proposta de preços para os serviços solicitados:

Item	Serviço	Unidade	Qtde.	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
1	Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL	SV	1	R\$ 120.000,00	R\$ 120.000,00
2	Serviço de suporte e atualização para Solução ITSM	Mês	24	R\$ 25.000,00	R\$ 600.000,00
3	Serviço de Administração	Mês	24	R\$ 25.000,00	R\$ 600.000,00



	da Solução ITSM				
4	Treinamento em Administração da Solução	SV	9	R\$ 2.500,00	R\$ 22.500,00
Valor total do item R\$ 1.342.500,00 (hum milhão trezentos e quarenta e dois mil e quinhentos reais)					

6 - Termos e Condições

Termos e condições aceitas:

- Nos preços estão inclusos todos os impostos, taxas, tributos, encargos sociais, mão-de-obra e recursos tecnológicos a serem aplicados (laboratórios físicos e virtuais);
- Esta proposta de serviços tem validade de 60 (sessenta) dias contados a partir da data de sua emissão.

7 - Dados da Empresa

- Razão Social:** VOYAGER Soluções Corporativas Inovadoras Ltda.
- CNPJ:** 04.528.676/0001-03
- CF/DF:** 07.423.983/001-00
- Endereço:** SCS Quadra 01, Bloco "G", Ed. Baracat, nº 702, Brasília- DF
- Telefone:** 61 3321-0788
- Banco:** Banco do Brasil - 001, Agência: 3478-9, Conta Corrente: 84.848-4
- E-mail:** crm@voyager.srv.br
- Website:** www.voyager.srv.br


Unidade de Consultoria e Serviços – UCS
 Ruy Corrêa – Diretor de Projetos CT&I



www. **VOYAGER** .srv.br
IT InnovativeSolutions



Solicitamos a V.S.^a,

Apresentar COTAÇÃO DE PREÇOS a fim de subsidiar este Órgão na estimativa de preços praticados no mercado visando aferir os custos do objeto abaixo especificado. Para facilitar a análise de vossa resposta, solicitamos que os custos sejam informados de acordo com o **MODELO DE ESTIMATIVA DE PREÇOS** encaminhado junto a presente solicitação, podendo o mesmo ser respondido preenchendo-o ou, caso prefira, utilizando papel timbrado da Empresa. A cotação em epígrafe deverá ser encaminhada ao e-mail: contratacaoti@senado.leg.br

Certos de contarmos com a colaboração de vossa Empresa, solicitamos responder esta pedido de cotação **com a maior brevidade possível**. Desde já, agradecemos sua participação.

CONFIRMAÇÃO DO RECEBIMENTO		
RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA		
i9aTECH TECNOLOGIA & COMUNICAÇÃO LTDA		
CNPJ		
28.293.242/0001-30		
ENDEREÇO		
SCS Quadra 6 Bloco A Edifício Arnaldo Dumont Villares, Sala 504		
CIDADE:	Brasília	DF
CEP:	70306-000	
CONTATO NA EMPRESA		
Leonardo Ferreira Lima		
E-MAIL:	leonardo.lima@i9atech.com	(61) 4063 - 9886
MICRO EMPRESA / EPP / COOPERATIVA (Decreto 7.174/2010 – Lei Complementar 123/2006)		
ME/EPP (X)	COOPERATIVA (___)	
LOCAL / DATA DO RECEBIMENTO		CARIMBO DA EMPRESA/ASSINATURA DO RECEBIMENTO ou ASSINATURA ELETRÔNICA (Campo obrigatório)
Brasília, 22 de fevereiro de 2024		
Processo nº		
OBJETO DA CONTRATAÇÃO		
Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM implantada no Senado Federal, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme TR.		



MODELO DE ESTIMATIVA DE PREÇOS

Informamos que o preço estimado fixado por item, total do item e total global da proposta, em moeda nacional (R\$ - Reais), deve abranger todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à perfeita contratação do objeto:

Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM implantada no Senado Federal, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme TR.

Processo nº

A proposta deverá atender todas as especificações constantes do Termo de Referência ou Projeto Básico. Em caso de esclarecimentos técnicos e demais dúvidas quanto às especificações e fornecimento do objeto supracitado, favor contatar:

Sr. **Pabblo Cardelino Ghobad**

E-mail : pabblo@senado.leg.br

(61) 3303-3666

Item	Produtos	Unidade	Quantidade	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
1	Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostgreSQL	Un.	1	350.000,00	350.000,00
2	Serviço de suporte e atualização para o software de ITSM	Mês	24	30.000,00	720.000,00
3	Serviço de Administração da Solução	Mês	24	30.000,00	720.000,00
4	Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas	Turma	1	45.000,00	45.000,00
					VALOR GLOBAL TOTAL
→ Esta Proposta tem validade mínima de 60 dias . Caso a empresa forneça um prazo maior, dias da emissão desta.					R\$ 1.835.000,00
Sim	Esta proposta está consoante todas as especificações contidas no Termo de Referência/Projeto Básico recebido em anexo à solicitação desta cotação de preços, inclusive com relação à prazos.				

LOCAL / DATA DA ESTIMATIVA DE PREÇOS	CARIMBO DA EMPRESA/ASSINATURA DO RECEBIMENTO ou ASSINATURA ELETRÔNICA (Campo obrigatório)
Brasília, 22 de fevereiro de 2024	<p>Documento assinado digitalmente</p> <p>gov.br LEONARDO FERREIRA LIMA Data: 22/02/2024 09:15:40-0300 Verifique em https://validar.iti.gov.br</p>





SENADO FEDERAL
Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen – Bloco 1
Serviço de Apoio às Contratações de TI – SACTI

Solicitamos a V.S.^a,

Apresentar COTAÇÃO DE PREÇOS a fim de subsidiar este Órgão na estimativa de preços praticados no mercado visando aferir os custos do objeto abaixo especificado. Para facilitar a análise de vossa resposta, solicitamos que os custos sejam informados de acordo com o **MODELO DE ESTIMATIVA DE PREÇOS** encaminhado junto a presente solicitação, podendo o mesmo ser respondido preenchendo-o ou, caso prefira, utilizando papel timbrado da Empresa. A cotação em epígrafe deverá ser encaminhada ao e-mail: contratacaoti@senado.leg.br

Certos de contarmos com a colaboração de vossa Empresa, solicitamos responder esta pedido de cotação **com a maior brevidade possível**. Desde já, agradecemos sua participação.

CONFIRMAÇÃO DO RECEBIMENTO		
RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA		
SERVICE UP LTDA		
CNPJ		
34.690.506/0001-91		
ENDEREÇO		
Avenida Rodrigo Fernando Grillo 207. Sala 1307, Jardim dos Manacás		
CIDADE: ARARAQUARA	SP	CEP: 14801-534
CONTATO NA EMPRESA		
JOSÉ ROBERTO RIBEIRO JUNIOR		
E-MAIL: jjunior@serviceup.com.br	(16) 3357-3200	
MICRO EMPRESA / EPP / COOPERATIVA (Decreto 7.174/2010 – Lei Complementar 123/2006)		
ME/EPP (<input type="checkbox"/>)	COOPERATIVA (<input type="checkbox"/>)	
LOCAL / DATA DO RECEBIMENTO	CARIMBO DA EMPRESA/ASSINATURA DO RECEBIMENTO ou ASSINATURA ELETRÔNICA (Campo obrigatório)	
ARARAQUARA, 24 de janeiro de 2024	<p>SERVICE UP LTDA:346905 06000191</p> <p>Assinado de forma digital por SERVICE UP LTDA:34690506000191 Dados: 2024.01.24 17:30:32 -03'00'</p>	
Processo nº		
OBJETO DA CONTRATAÇÃO		
Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM implantada no Senado Federal, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme TR.		





SENADO FEDERAL
Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen – Bloco 1
Serviço de Apoio às Contratações de TI – SACTI

MODELO DE ESTIMATIVA DE PREÇOS

Informamos que o preço estimado fixado por item, total do item e total global da proposta, em moeda nacional (R\$ - Reais), deve abranger todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à perfeita contratação do objeto:

Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM implantada no Senado Federal, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme TR.

Processo nº

A proposta deverá atender todas as especificações constantes do Termo de Referência ou Projeto Básico. Em caso de esclarecimentos técnicos e demais dúvidas quanto às especificações e fornecimento do objeto supracitado, favor contatar:

Sr. **Pabblo Cardelino Ghobad**

E-mail : pabblo@senado.leg.br

(61) 3303-3666

Item	Produtos	Unidade	Quantidade	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
1	Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostgreSQL	Un.	1	65.000,00	65.000,00
2	Serviço de suporte e atualização para o software de ITSM	Mês	24	5.000,00	120.000,00
3	Serviço de Administração da Solução	Mês	24	13.200,00	316.800,00
4	Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas	Turma	1	42.000,00	42.000,00
					VALOR GLOBAL TOTAL
→ Esta Proposta tem validade mínima de 60 dias. Caso a empresa forneça um prazo maior, dias da emissão desta.					R\$ 543.800,00
Sim	Esta proposta está consoante todas as especificações contidas no Termo de Referência/Projeto Básico recebido em anexo à solicitação desta cotação de preços, inclusive com relação à prazos.				

LOCAL / DATA DA ESTIMATIVA DE PREÇOS	CARIMBO DA EMPRESA/ASSINATURA DO RECEBIMENTO ou ASSINATURA ELETRÔNICA (Campo obrigatório)
ARARAQUARA, 24 de janeiro de 2024	<p>SERVICE UP LTDA:346905 06000191</p> <p>Assinado de forma digital por SERVICE UP LTDA:34690506000191 Dados: 2024.01.24 17:30:58 -03'00'</p>




CÂMARA DOS DEPUTADOS
Processo nº 227.420/2022
Licitação: Pregão Eletrônico nº 11/2023
Contrato nº 2023/59.0
OBJETO

Prestação de serviços de suporte técnico, administração e desenvolvimento sob demanda para a plataforma OTRS.

CONTRATANTE:

 Denominação/Nome por extenso:
 CÂMARA DOS DEPUTADOS

 CNPJ/MF:
 00.530.352/0001-59

 Endereço:
 PRAÇA DOS TRÊS PODERES S/N. EDF. ANEXO I, 13º ANDAR – PLANO PILOTO

 Cidade:
 BRASÍLIA

 UF:
 DF

 CEP:
 70.160-900

 Nome do Signatário:
 MAURO LIMEIRA MENA BARRETO

 Cargo/Função:
 DIRETOR ADMINISTRATIVO

CONTRATADA:

 Denominação/Nome por extenso:
 I9ATECH TECNOLOGIA & COMUNICAÇÃO LTDA.

 CNPJ/MF:
 28.293.242/0001-30

 Endereço:
 SCS, QUADRA 6, BLOCO A, SALA 504 - EDIFÍCIO ARNALDO DUMONT VILLARES

 Cidade:
 BRASÍLIA

 UF:
 DF

 CEP:
 70.306-000

 Nome do Signatário:
 LEONARDO FERREIRA LIMA

 Cargo
 REPRESENTANTE LEGAL

DADOS DO CONTRATO

 Data da Proposta
 24/03/2023

 Data de assinatura
 17/04/2023

 Data de vigência
 18/04/2023 a 17/04/2025

Preço: R\$ 1.274.091,13 (um milhão, duzentos e setenta e quatro mil, noventa e um reais e treze centavos)

Valor da Garantia: R\$ 63.704,56 (sessenta e três mil, setecentos e quatro reais e cinquenta e seis centavos)

Notas de Empenho: 2023NE000842 e 2023NE000843

As partes, acima identificadas acordam em celebrar o presente Contrato, em conformidade com o processo em referência, com as disposições contidas na Lei n. 8.666, de 21/6/93, e alterações posteriores, daqui por diante denominada simplesmente LEI, na Lei n. 10.520, de 17/7/02, no Regulamento dos Procedimentos Licitatórios da Câmara dos Deputados, aprovado pelo Ato da Mesa n. 80, de 7/6/01, publicado no D.O.U. de 5/7/01, doravante denominado simplesmente REGULAMENTO, e com o Edital da licitação acima referenciada, daqui por diante denominado EDITAL, e seus Anexos, observadas as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

Leonardo F Lima




1. DO OBJETO E DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1.1. O objeto do presente Contrato é **prestação de serviços de suporte técnico, administração e desenvolvimento sob demanda para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses**, de acordo com as quantidades e especificações técnicas descritas no EDITAL e nas demais exigências e condições expressas no referido instrumento e neste Contrato.

1.2. Fazem parte do presente Contrato, para todos os efeitos:

- a) Edital do Pregão Eletrônico n. 11/23 e seus Anexos;
- b) Ata da Sessão Pública do Pregão Eletrônico n. 11/23;
- c) Proposta da CONTRATADA.

2. DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

2.1. No valor estimado da contratação estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3. DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

3.1. No interesse da CONTRATANTE, o valor deste Contrato poderá ser aumentado ou diminuído em até 25% (vinte e cinco por cento), em razão de acréscimos ou exclusões de componentes do objeto, nas mesmas condições contratuais da proposta, em conformidade com o parágrafo 1º do artigo 113 do REGULAMENTO.

3.1.1. As supressões além desse limite são facultadas por acordo entre as partes, em conformidade com o parágrafo 2º do artigo 113 do REGULAMENTO.

4. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. A despesa com a execução do presente Contrato correrá à conta da seguinte classificação orçamentária:

- Programa de Trabalho: 01.031.0034.4061.5660 – Administração Legislativa - Processo Legislativo, Fiscalização e Representação Política
- Natureza da Despesa:
 - 3.0.00.00 – Despesas Correntes
 - 3.3.00.00 – Outras Despesas Correntes
 - 3.3.90.00 – Aplicações Diretas
 - 3.3.90.40 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica

Leonardo F. Lima



- 4.0.00.00 – Despesas de Capital
- 4.4.00.00 – Investimentos
- 4.4.90.00 – Aplicações Diretas
- 4.4.90.40 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica

5. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. A CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a prestação dos serviços em até 10 (dez) dias úteis, contados da data da assinatura deste Contrato.

5.2. A CONTRATADA deverá indicar, no prazo de 15 (quinze) dias, os nomes e formas de contato daqueles que ficarão responsáveis pelo tratamento de incidentes e atendimento de ordens de serviço (OS).

5.3. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 15 (quinze) dias, declaração de que os profissionais alocados em atividades deste Contrato possuem, em conjunto, os seguintes conhecimentos:

- a) suporte técnico à plataforma OTRS;
- b) administração de instâncias na plataforma OTRS. Desenvolvimento na plataforma OTRS;
- c) desenvolvimento frontend Perl, Perl Template Toolkit, Bootstrap, CSS, HTML, Javascript, JQuery;
- d) desenvolvimento backend, Perl, REST, XML, JSON, YAML, Apache, SQL, webservices, API;
- e) administração de sistemas Linux;
- f) infraestrutura como código, automação de infraestrutura, DevOps, publicação de aplicações em ambiente de execução de containers Docker ou similar;
- g) versionamento de código, Git e integração contínua;
- h) administração de banco de dados MySQL, PostgreSQL e similares
- i) modelagem e gerenciamento de processos;
- j) boas práticas de gerenciamento de serviços (ITSM).

5.4. A CONTRATADA deverá prover e comunicar, no prazo de 15 (quinze) dias, os meios principais informatizados que serão utilizados para registro e acompanhamento de incidentes e ordens de serviço, incluindo os meios alternativos de endereço de e-mail e um número telefônico com prefixo 61 ou 0800 para os casos em que não for possível utilizar os meios principais.

Leonardo F Lima





5.5. A CONTRATADA deverá solicitar, no prazo de 15 (quinze) dias, as permissões de acesso, em especial o acesso remoto, fornecendo as informações necessárias e colaborando com a sua configuração.

5.6. A CONTRATADA deverá fazer uso do ambiente de execução do serviço de acordo com o Título 6 do Anexo n. 1 ao Edital, ressalvados os casos em que a CONTRATANTE autorizar uso diferente devidamente justificado.

5.7. Local(is) de execução dos serviços: os serviços poderão ser executados de forma remota ou excepcionalmente presencial, nas dependências da Câmara dos Deputados, a critério da CONTRATADA, em Brasília-DF.

6. DO RECEBIMENTO

6.1. O objeto contratual será recebido definitivamente se em perfeitas condições e conforme as especificações editalícias a que se vincula a proposta da CONTRATADA.

6.2. Os serviços serão atestados e faturados mensalmente com base em relatório de chamados de suporte e ordens de serviço de administração e desenvolvimento fechadas no mês, informando o nível de serviço e o percentual de cumprimento da respectiva meta.

7. DO ÓRGÃO RESPONSÁVEL

7.1. Considera-se órgão responsável pela gestão deste Contrato a DIRETORIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, da CONTRATANTE, localizado no Edifício Anexo I, 11º Andar, Sala 1101, que, por meio da (SEÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES SETORIAIS) da COORDENAÇÃO DE SOLUÇÕES DE TIC PARA AS ÁREAS POLÍTICA E ADMINISTRATIVA, designará o fiscal responsável pelos atos de acompanhamento, controle e fiscalização da execução contratual.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Constituem obrigações da CONTRATADA aquelas enunciadas no EDITAL e neste Contrato, observado o disposto neste Título.

8.2. A CONTRATADA deverá cumprir fielmente as obrigações assumidas, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.3. Além do estatuído no EDITAL e neste Contrato, a CONTRATADA cumprirá as instruções complementares do Órgão Responsável, quanto à execução e ao horário de realização dos serviços, permanência e circulação de seus empregados nos locais de execução dos serviços.

8.4. Para o pessoal em serviço será exigido o porte de cartão de identificação, a ser fornecido pela prestadora dos serviços ou, no interesse administrativo, pelo Departamento de Polícia Legislativa.



Leonardo F Lima



8.4.1. Os empregados da CONTRATADA, além de portar identificação, deverão se apresentar sempre limpos e asseados, quer no aspecto de vestuário e calçado, quer no de higiene pessoal, devendo ser substituído imediatamente aquele que não estiver de acordo com esta exigência, mediante comunicação do Órgão Responsável.

8.5. Os empregados da CONTRATADA, por esta alocados na execução dos serviços, embora sujeitos às normas internas ou convencionais da CONTRATANTE, não terão com ela qualquer vínculo empregatício ou de subordinação.

8.6. Todas as obrigações tributárias, trabalhistas e sociais, inclusive aquelas relativas ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e à Previdência Social, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, como única empregadora da mão de obra utilizada para os fins estabelecidos neste Contrato.

8.7. A CONTRATADA responderá integral e exclusivamente por eventuais reclamações trabalhistas de seu pessoal, mesmo na hipótese de ser a UNIÃO (Câmara dos Deputados) acionada diretamente como Correclamada.

8.8. A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade por danos ou desvios eventualmente causados ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros por ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, na área de prestação dos serviços, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas neste Contrato.

8.9. A CONTRATADA comunicará, verbal e imediatamente, ao Órgão Responsável, todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços e, em até dois dias úteis após o ocorrido, reduzirá a escrito a comunicação verbal, acrescentando todos os dados e todas as circunstâncias julgados necessários ao esclarecimento dos fatos e entregará o termo ao Órgão Responsável.

8.10. A CONTRATADA ficará obrigada a reparar, corrigir, refazer ou substituir, a suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste Contrato em que se verificarem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados, por exigência do Órgão Responsável, que lhe assinará prazo compatível com as providências ou reparos a realizar.

8.11. A CONTRATADA fica obrigada a manter durante toda a execução deste Contrato, todas as condições de habilitação exigidas no momento da licitação.

8.12. A CONTRATADA fica obrigada a apresentar à CONTRATANTE, sempre que expire o prazo de validade, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), a Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

8.12.1. A não apresentação das certidões e do certificado, na forma mencionada neste Título, implicará o descumprimento de cláusula contratual, podendo, inclusive, ensejar a rescisão deste Contrato, nos termos do artigo 78 da LEI, correspondente ao artigo 126 do REGULAMENTO.



Leonardo F Lima

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 1B97465B005D5AE9.

CONSULTE EM <http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.asp>



8.13. A CONTRATADA poderá subcontratar os serviços relativos à prestação de serviços de administração e desenvolvimento de software para a plataforma OTRS, se a subcontratação for aprovada prévia e formalmente pelo Órgão Responsável.

8.13.1. A CONTRATADA deverá apresentar, previamente, atestado(s) de capacidade técnica comprovando que a(s) empresa(s) a ser(em) subcontratada(s), de forma satisfatória, prestou(aram), pelo período mínimo de 12 (doze) meses, serviços de administração e desenvolvimento na plataforma OTRS.

8.13.2. Adicionalmente, a CONTRATADA deverá comprovar que a Subcontratada desenvolveu projeto de desenvolvimento, disponível em repositório público de versionamento de código, que represente um pacote adicional do OTRS, em que o primeiro commit seja anterior à data de publicação do edital e em que o último commit não tenha mais do que 4 (quatro) anos, cuja funcionalidade agregue funcionalidades ou recursos não existentes à plataforma OTRS versão 6 ou similar ou superior.

8.13.3. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) ser compatível(eis) com o(s) serviço(s) que será(ão) subcontratado(s).

8.13.4. Se autorizada a efetuar a subcontratação de serviços, a CONTRATADA deverá garantir que a(s) Subcontratada(s) possua(m) experiência nessa atividade específica.

8.13.5. A subcontratação dos serviços não exonerará a CONTRATADA da responsabilidade pela supervisão e coordenação das atividades da(s) Subcontratada(s) e pelo cumprimento rigoroso de todas as obrigações, inclusive pelos eventuais inadimplementos contratuais.

8.13.6. Todo e qualquer prejuízo advindo das atividades da(s) Subcontratada(s) será cobrado de forma direta à CONTRATADA que arcará com quaisquer ônus advindos de sua opção por subcontratar.

8.14. Demais obrigações da CONTRATADA:

8.14.1. Tratar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, incidentes registrados de acordo com as especificações do Título 8 do Anexo n. 1 ao Edital, sem prejuízo de outros abatimentos resultantes do nível de serviço calculado.

8.14.2. Atender, no prazo máximo de 176 (cento e setenta e seis) horas úteis, a ordens de serviço (OS) recebidas de acordo com as especificações dos Títulos 11 e 12 do Anexo n. 1 ao Edital, sem prejuízo de outros abatimentos resultados do nível de serviço calculado, ressalvados os casos em que a OS ou iteração ultrapasse o limite de 3 (três) mil UST por mês e demais casos previstos neste Contrato nos quais houver negociação do prazo máximo de atendimento.

8.14.3. Observar as diretrizes para administração, manutenção de código, provisionamento e configuração de instâncias e escolha da plataforma OTRS e versão para novas instâncias, publicação de alterações e empacotamento de customizações,

Leonardo F Lima





quando se aplicarem, no atendimento de OS, ressalvados os casos devidamente justificados e autorizados pela CONTRATANTE.

8.14.4. Especificar ordem de serviço no prazo máximo de 8 (oito) horas úteis, ressalvados os casos excepcionais em que a demanda precisar de complementação por parte da CONTRATANTE.

8.14.5. Encaminhar mensalmente à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil, para fins de faturamento, a memória de cálculo e o nível de serviço do tratamento de incidentes e ordens de serviço fechados do mês anterior conforme Título 12 do Anexo n. 1 ao Edital.

8.14.6. Disponibilizar, em até 30 (trinta) dias úteis, base de conhecimento com todas as informações documentadas ao longo deste Contrato, incluindo o histórico de atendimento de incidentes e ordens de serviço mediante solicitação da CONTRATANTE.

8.14.7. Devolver, ao final deste Contrato, no prazo de 15 (quinze) dias, todos os recursos cedidos pela CONTRATANTE, tais como permissões de acessos, crachás e, caso se aplique, espaço físico.

8.15. A CONTRATADA se compromete a adotar e utilizar solução tecnológica que venha a ser disponibilizada pela CONTRATANTE, sem gerar custos adicionais diretos para a CONTRATADA, para mensuração, controle e/ou monitoramento da produtividade da execução contratual.

8.16. É expressamente proibida a utilização dos telefones instalados na Câmara, sob a responsabilidade da CONTRATADA, para ligações interurbanas de qualquer natureza, bem como para tratar de assuntos alheios ao serviço. Será deduzido da fatura mensal correspondente qualquer valor referente a serviços especiais e interurbanos, taxas de serviços medidos e registrados nas contas dos aparelhos mencionados, quando comprovadamente tais serviços forem feitos por empregado da CONTRATADA.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE, sem prejuízo do disposto no EDITAL e neste Contrato e das demais disposições legais:

- a) indicar os nomes e formas de contato do fiscal deste Contrato bem como daqueles que ficarão responsáveis pelo registro de incidentes e ordens de serviço (OS);
- b) prover, no prazo de 15 (quinze) dias, o ambiente de execução do serviço de acordo com o Título 6 do Anexo n. 1 ao Edital, mediante solicitação da CONTRATADA;
- c) fornecer, no prazo de 15 (quinze) dias, acesso aos sistemas mediante solicitação da CONTRATADA;

Leonardo F Lima





- d) disponibilizar, no prazo de 15 (quinze) dias, a base de conhecimento existente;
- e) registrar prontamente incidentes quando estes ocorrerem e encaminhá-los à CONTRATADA;
- f) fechar incidentes marcados como solucionados no prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
- g) registrar ordens de serviço (OS) e encaminhá-las à CONTRATADA;
- h) verificar mensalmente, no prazo de 5 (cinco) dias, o relatório do nível de serviço dos serviços prestados encaminhado pela CONTRATADA e autorizar o faturamento;
- i) atestar mensalmente, no prazo de 15 (quinze) dias, a fatura dos serviços prestados.

10. DO PAGAMENTO

10.1. O objeto aceito pela CONTRATANTE será pago em parcelas mensais, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer pretexto, observado o disposto no Título 12 do Anexo n. 1 ao Edital.

10.1.1. O pagamento de cada parcela será feito por meio de depósito em conta corrente da CONTRATADA, em agência bancária indicada, mediante a apresentação de nota fiscal/fatura discriminada, emitida no mês subsequente ao da prestação dos serviços, após atestação pelo Órgão Responsável.

10.1.2. A instituição bancária, a agência e o número da conta deverão ser mencionados na nota fiscal/fatura.

10.2. A nota fiscal/fatura deverá vir acompanhada do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), da Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND) e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), todos dentro dos prazos de validade neles expressos.

10.3. O pagamento será feito com prazo não superior a trinta dias, contados do aceite definitivo do objeto e da comprovação da regularidade da documentação fiscal e trabalhista apresentada, prevalecendo a data que ocorrer por último.

10.3.1. No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela CONTRATANTE encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), calculados diariamente em regime de juros simples, conforme a seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Na qual:

EM = Encargos Moratórios devidos;



Leonardo F Lima



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:

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

em que i = taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano).

10.3.1.1. Os encargos moratórios devidos serão incluídos na fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

10.4. Quando aplicável, o pagamento efetuado pela CONTRATANTE estará sujeito às retenções de que tratam o artigo 31 da Lei n. 8.212, de 1991, com redação dada pela Lei n. 9.711, de 1998 e Lei n. 11.933, de 2009, além das previstas no artigo 64 da Lei n. 9.430, de 1996 e demais dispositivos legais que obriguem a retenção de tributos.

10.5. Estando a CONTRATADA isenta das retenções referidas no item anterior, a comprovação deverá ser anexada à respectiva fatura.

10.6. As pessoas jurídicas enquadradas nos incisos III, IV e XI do art. 4º da Instrução Normativa RFB n. 1.234, de 2012, dispensadas da retenção de valores correspondentes ao Imposto de Renda e às contribuições administradas pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, deverão apresentar, a cada pagamento, declaração em 2 (duas) vias, assinadas pelo seu representante legal, na forma dos Anexos II, III e IV do referido documento normativo.

11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Pelo descumprimento de obrigações assumidas, considerada a gravidade da transgressão, serão aplicadas as sanções previstas no artigo 87 da LEI, a saber:

- a) advertência, formalizada por escrito;
- b) multa, nos casos previstos no EDITAL e neste Contrato;
- c) suspensão temporária para licitar e impedimento para contratar com a CONTRATANTE;
- d) 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, nos termos da lei.

11.2. Ocorrendo atraso injustificado ou com justificativa não aceita pela CONTRATANTE para dar início à execução dos serviços, a CONTRATADA será imposta multa calculada sobre o valor deste Contrato, de acordo com a seguinte tabela:



Leonardo F Lima


CÂMARA DOS DEPUTADOS

DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA	DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA	DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA
1	0,1%	15	2,0%	29	5,7%
2	0,2%	16	2,2%	30	6,0%
3	0,3%	17	2,4%	31	6,4%
4	0,4%	18	2,6%	32	6,8%
5	0,5%	19	2,8%	33	7,2%
6	0,6%	20	3,0%	34	7,6%
7	0,7%	21	3,3%	35	8,0%
8	0,8%	22	3,6%	36	8,4%
9	0,9%	23	3,9%	37	8,8%
10	1,0%	24	4,2%	38	9,2%
11	1,2%	25	4,5%	39	9,6%
12	1,4%	26	4,8%	40	10,0%
13	1,6%	27	5,1%		
14	1,8%	28	5,4%		

11.3. Findo o prazo fixado sem que a CONTRATADA tenha iniciado a execução dos serviços, além da multa prevista, poderá, a critério da CONTRATANTE, ser cancelada, parcial ou totalmente, a Nota de Empenho, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

11.4. A CONTRATADA será também considerada em atraso se prestar os serviços em desacordo com as especificações e não corrigir as inconsistências apresentadas dentro do período remanescente do prazo de execução fixado.

11.5. Na hipótese de abandono da contratação, a qualquer tempo, ficará a CONTRATADA sujeita à multa de 10% (dez por cento) sobre o valor remanescente deste Contrato, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

11.6. Os valores relativos a multas aplicadas e a danos e prejuízos eventualmente causados serão descontados dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE ou recolhidos pela CONTRATADA à Coordenação de Movimentação Financeira, dentro de cinco dias úteis, a partir da sua notificação por carta, ou ainda, cobrados na forma da legislação em vigor.

Pelo não cumprimento das obrigações contratuais, ou execução insatisfatória dos serviços, omissão e outras faltas não justificadas ou se a CONTRATANTE julgar as justificativas improcedentes, poderão ser impostas à CONTRATADA, ainda, multas por infração cometida, limitadas, em qualquer caso, a 10% (dez por cento) do valor deste Contrato, observados, sempre, a reprovabilidade da conduta da CONTRATADA, dolo ou culpa e o disposto no item anterior e sopesados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, de acordo com a seguinte tabela:

Leonardo F Lima





CÂMARA DOS DEPUTADOS

INFRAÇÃO	PERCENTUAIS (sobre o valor total deste Contrato)
1.DEIXAR DE:	
- indicar, no prazo de 15 (quinze) dias, os nomes e as formas de contato daqueles que ficarão responsáveis pelo tratamento de incidentes e atendimento de ordens de serviço (OS), por dia de atraso	0,05%
- apresentar, no prazo de 15 (quinze) dias, declaração de que os profissionais alocados em atividades deste Contrato possuem, em conjunto, os conhecimentos descritos no <u>Item 5.3</u> deste Contrato, por dia de atraso	0,01%
- prover e comunicar, no prazo de 15 (quinze) dias, os meios principais informatizados que serão utilizados para registro e acompanhamento de incidentes e ordens de serviço, incluindo os meios alternativos de endereço de e-mail e um número telefônico com prefixo 61 ou 0800 para os casos em que não for possível utilizar os meios principais, por dia de atraso	0,05%
- solicitar, no prazo de 15 (quinze) dias, as permissões de acesso, em especial o acesso remoto, fornecendo as informações necessárias e colaborando com a sua configuração, por dia de atraso	0,05%
- fazer uso do ambiente de execução do serviço de acordo com o <u>Item 5.6</u> deste Contrato, ressalvados os casos em que a CONTRATANTE autorizar uso diferente devidamente justificado, por inconformidade	0,1%
- tratar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, incidentes registrados de acordo com as especificações do Título 8 do Anexo n. 1 ao Edital, sem prejuízo de outros abatimentos resultantes do nível de serviço calculado, por dia de atraso e incidente	0,1%
- atender, no prazo máximo de 176 (cento e setenta e seis) horas úteis, a ordens de serviço (OS) recebidas de acordo com as especificações constantes do Anexo n. 1 ao Edital, sem prejuízo de outros abatimentos resultados do nível de serviço calculado, ressalvados os casos em que a OS ou iteração ultrapasse o limite de 3 (três) mil UST por mês e demais casos previstos neste Contrato nos quais houver negociação do prazo máximo de atendimento, por dia de atraso e OS	0,1%
- observar as diretrizes para administração, manutenção de código, provisionamento e configuração de instâncias e escolha da plataforma OTRS e versão para novas instâncias, publicação de alterações e empacotamento de customizações, quando se aplicarem, no atendimento de OS, ressalvados os casos devidamente justificados e autorizados pela CONTRATANTE, por inconformidade	0,1%
- especificar ordem de serviço no prazo máximo de 8 (oito) horas úteis, ressalvados os casos excepcionais em que a demanda precisar de complementação por parte da CONTRATANTE, por dia de atraso e OS	0,1%
- encaminhar mensalmente à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil, para fins de faturamento, a memória de cálculo e o nível de serviço do tratamento de incidentes e ordens de serviço fechados do mês anterior conforme Título 12 do Anexo n. 1 ao Edital, por dia de atraso	0,05%
- disponibilizar, em até 30 (trinta) dias úteis, baseado conhecimento com todas as informações documentadas ao longo deste Contrato, incluindo o histórico de atendimento de incidentes e ordens de serviço mediante solicitação da CONTRATANTE, por dia de atraso	1%



Leonardo F Lima



- devolver, ao final deste Contrato, no prazo de 15 (quinze) dias, todos os recursos cedidos pela CONTRATANTE, tais como permissões de acessos, crachás e, caso se aplique, espaço físico, por dia de atraso	0,05%
--	--------------

12. DOS CRITÉRIOS DE REAJUSTE

12.1. Os preços contratados poderão ser reajustados, a cada período de 12 meses, contado da data de apresentação da proposta, utilizando-se o ICTI (Índice de Custo de Tecnologia da Informação), fornecido pelo IPEA, ou, caso esse índice venha a ser extinto, o IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), fornecido pelo IBGE.

12.1.1. A CONTRATADA poderá solicitar o reajuste até 6 (seis) meses após a data em que adquirir o direito, nos termos deste item 12.1, sob pena de preclusão.

12.1.2. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste produzirão efeitos a partir da data da solicitação da CONTRATADA, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos próximos reajustes.

13. DA GARANTIA CONTRATUAL

13.1. Para segurança do cumprimento de suas obrigações, a CONTRATADA prestará garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor deste Contrato, de acordo com o artigo 56 da LEI, correspondente ao artigo 93 do REGULAMENTO, observando o disposto neste Título.

13.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto deste Contrato;
- b) multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;
- c) prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução deste Contrato;

13.3. A garantia será prestada no prazo de 15 (quinze) dias, contado da data da entrega da via do contrato e só poderá ser levantada, após o término do prazo da vigência contratual, observado o disposto no item 13.4 deste Título.

13.3.1. Poderão ser consideradas como a data da entrega:

- a) em caso de contrato assinado fisicamente: a data informada no documento de rastreamento de entrega de correspondências obtido no sítio eletrônico da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, ou a data da retirada do instrumento *in loco*;
- b) em caso de contrato assinado eletronicamente: a data do envio, por e-mail, do instrumento assinado por ambas as partes.

13.3.2. Não serão aceitas minutas de garantias.

Leonardo F Lima





13.3.3. A garantia, ou os documentos que a representam, deverá ser apresentada na Coordenação de Contratos da CONTRATANTE, localizada no Edifício Anexo I, 13º andar, sala 1308.

13.4. A vigência da garantia deverá corresponder ao prazo contratual acrescido de, pelo menos, 90 (noventa) dias, contados a partir do término da vigência do contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação contratual.

13.4.1. Não serão aceitas garantias concedidas de forma proporcional ao seu prazo de validade.

13.4.2. Não serão admitidas garantias contendo cláusula que fixe prazos prescricionais distintos daqueles previstos na lei civil.

13.4.3. A CONTRATADA ficará obrigada a prorrogar a vigência da garantia apresentada sempre que a vigência contratual ultrapassar a data estimada na ocasião de sua assinatura, observado o prazo disposto no item 13.3 deste Título, considerando a via do aditivo contratual.

13.4.4. No caso de alteração do valor do contrato, a garantia deverá ser ajustada à nova situação, ainda que retroativamente.

13.5. Apresentada a garantia contratual e existindo qualquer pendência que impeça o seu recebimento definitivo, a CONTRATADA será comunicada para regularizá-la ou substituí-la, sendo-lhe assinalado o prazo de 10 (dez) dias, contado da data da notificação, que poderá ser realizada por e-mail.

13.5.1. Recebida a garantia para reexame e remanescendo a necessidade de ajuste, a CONTRATADA será novamente comunicada, sendo-lhe assinalado o prazo cabal de 5 (cinco) dias para sanear a(s) pendência(s), contado da data da notificação.

13.5.2. Ultimadas as medidas constantes deste item 13.5 sem que a garantia esteja em plenas condições de ser aceita definitivamente, serão tomadas as providências para a aplicação de sanções à CONTRATADA, de acordo com as regras previstas no EDITAL e neste Contrato.

13.6. Enquanto não constituída a garantia, o valor a ela correspondente será deduzido, para fins de retenção até o cumprimento da obrigação, de eventuais créditos em favor da CONTRATADA, decorrentes de faturamento.

13.7. A falta de prestação da garantia ou sua apresentação em desacordo com o exigido no EDITAL e neste Contrato, no prazo fixado, ensejará a aplicação de multa correspondente a 2,22% (dois inteiros e vinte e dois centésimos por cento) do valor estipulado para a garantia, por dia de atraso, a ser aplicada do 16º ao 60º dia, sem prejuízo do disposto no item 13.6 deste Título.

13.7.1. No caso de acréscimo contratual, a base de cálculo para a aplicação de multa corresponderá ao montante incrementado ao valor da garantia anterior.

Leonardo F Lima





13.8. A falta de prestação da garantia no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do dia útil imediato ao da entrega da via do contrato, ensejará a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade, de que poderá resultar no impedimento de licitar e contratar com a União e no descredenciamento do Sicaf, pelo prazo de até 5 (cinco) anos e, ainda, a rescisão unilateral do contrato por inexecução da obrigação e a aplicação da multa prevista no item 13.7 deste Título.

13.9. O disposto no item 13.7 deste Título aplicar-se-á também nos casos dispostos nos subitens 13.4.3 e 13.4.4 e no item 13.10 deste Título.

13.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, durante a vigência contratual, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo de 15 (quinze) dias, contado da data da notificação.

13.11. No caso de rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA, a garantia será executada para ressarcimento à CONTRATANTE das multas e indenizações devidas, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no EDITAL e neste Contrato.

13.12. Em caso de apresentação de seguro-garantia, é vedada a inclusão e/ou supressão de dispositivos nas condições gerais e especiais nele previstas que divirjam da redação original do anexo referente ao Seguro Garantia – Segurado Setor Público da Circular SUSEP n. 477, de 30 de setembro de 2013, ou norma que vier a substituí-la.

13.12.1. O seguro-garantia deve ser emitido por seguradora em situação regular na Superintendência de Seguros Privados.

13.12.2. No instrumento do seguro-garantia a CONTRATANTE deverá constar como beneficiária do seguro.

13.12.3. É vedada a inclusão de cláusulas particulares no seguro-garantia, salvo permissão expressa da CONTRATANTE, que poderá ocorrer em momento posterior ao efetivo recolhimento da garantia, mediante consulta da CONTRATADA.

13.13. Quando se tratar de depósito caucionado, a garantia deverá observar o disposto no Decreto-Lei n. 1.737, de 1979 e orientação do SIAFI, que determinam devam ser as garantias prestadas em dinheiro, nas licitações públicas, depositadas na Caixa Econômica Federal (CEF).

13.14. No caso de garantia apresentada na modalidade de fiança bancária, deverá constar do documento renúncia expressa aos benefícios da ordem previstos no artigo 827 da Lei n. 10.406, de 2002 (Código Civil).

13.14.1. A garantia na modalidade de fiança bancária deverá ser emitida por instituição financeira autorizada a operar pelo Banco Central do Brasil.

13.15. Se a garantia for prestada em títulos da dívida pública, a aceitação será condicionada à emissão sob a forma escritural, mediante registro em sistema



Leonardo F Lima



centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

13.16. A garantia contratual será devolvida de acordo com o disposto na Ordem de Serviço n. 02, de 2013 da Diretoria-Geral da CONTRATANTE, conforme a seguir:

13.16.1. O Departamento de Material e Patrimônio, de ofício ou por solicitação da CONTRATADA e, após concluídas as diligências necessárias, proporá à autoridade competente a devolução da garantia contratual.

13.16.2. Autorizada a devolução, o Departamento de Finanças, Orçamento e Contabilidade preparará o expediente necessário à entrega da garantia e solicitará o comparecimento da CONTRATADA para a retirada dos documentos.

13.17. As garantias não retiradas pela CONTRATADA, independentemente do disposto nos subitens 13.16.1 e 13.16.2 deste Título, terão o seguinte tratamento:

13.17.1. A garantia prestada nas modalidades seguro-garantia ou fiança-bancária será arquivada no processo de origem do respectivo contrato após 120 (cento e vinte) dias do término da sua vigência.

13.17.2. A garantia prestada na modalidade caução em dinheiro, após 5 (cinco) anos do término de sua vigência, será transferida para o Fundo Rotativo da CONTRATANTE, após notificação prévia da CONTRATADA, mediante edital publicado no Diário Oficial da União.

13.17.3. A garantia prestada na modalidade caução em títulos da dívida pública, na forma escritural, transcorridos 120 (cento e vinte) dias do término da vigência e desde que haja manifestação favorável do Departamento de Material e Patrimônio, poderá ser desvinculada do contrato administrativo pela instituição financeira que a mantém em custódia.

13.18. Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, para decidir demandas judiciais decorrentes de questões referentes à garantia contratual.

14. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

14.1. A CONTRATANTE e a CONTRATADA, se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, realizando o tratamento de dados pessoais disponibilizados pelas partes, em meios físicos ou digitais, em consonância e em cumprimento das disposições preconizadas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, regulamentada na Câmara dos Deputados pelo Ato da Mesa n. 152, de 16 de dezembro de 2020, assim como atenderão a suas respectivas atualizações e aos padrões aplicáveis em seu segmento, vinculadas às disposições constantes do Anexo n. 6 ao EDITAL.

15. DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO



Leonardo F Lima



CÂMARA DOS DEPUTADOS

15.1. O presente Contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, conforme datas definidas na Folha de Rosto, podendo ser prorrogado em conformidade com o artigo 57, inciso II da Lei n. 8.666, de 1993, e com o artigo 105, inciso II do REGULAMENTO, a critério da CONTRATANTE.

15.2. Este Contrato poderá ser rescindido nos termos das disposições contidas nos artigos 77 a 80 da LEI, correspondentes aos artigos 125 a 128 do REGULAMENTO.

16. DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

16.1. Todo código produzido ou fornecido dentro do escopo da solução deve ser licenciado de forma que a CONTRATANTE tenha acesso ao código fonte, esteja permitida a alterá-lo e incorporá-lo a esta ou outras soluções de software.

16.2. A CONTRATANTE não poderá fornecer ou repassar a terceiros propriedade intelectual fornecida no âmbito deste Contrato, mas que seja licenciada comercialmente pela CONTRATADA.

17. DO FORO

17.1. Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, para decidir demandas judiciais decorrentes do cumprimento deste Contrato.

E por estarem assim de acordo, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito.

Brasília, 17 de abril de 2023.

Pela CONTRATANTE:

Assinado de forma digital por
 MAURO LIMEIRA MENA
 BARRETO:48427861168
 Dados: 2023.04.17 11:28:43
 -03'00'

Mauro Limeira Mena Barreto
 Diretor Administrativo

Pela CONTRATADA:

Assinado de forma digital por LEONARDO FERREIRA
 LIMA:01096520109
 Dados: 2023.04.10
 11:37:44 -03'00'

Leonardo Ferreira Lima
 Representante Legal



LICITAÇÃO

LICITAÇÃO 11/2023

[↓ Edital 11/2023](#)

Dados da licitação

Objeto: Prestação de serviços de suporte técnico, administração e desenvolvimento sob demanda para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

Modalidade: Pregão Eletrônico

Processo: 227420/2022

Tipo: Menor Preço

Data de publicação: 09/02/2023

Data de abertura: 24/02/2023

Data de conclusão: 24/03/2023

Situação: Julgada

Valor total da compra: R\$ 1.609.182,12

Empresas vencedoras

I9ATECH TECNOLOGIA & COMUNICAÇÃO LTDA- | 28.293.242/0001-30

Item: 1

Descrição: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE SOB DEMANDA PARA A PLATAFORMA OTRS

-

-

Valor do item: R\$ 1.274.091,13

Item: 1.1

Descrição: SUPORTE TÉCNICO SOB DEMANDA PARA A PLATAFORMA OTRS

Quantidade: 48
INSTÂNCIA

Valor unitário:R\$ 14.500,00

Valor do item:R\$ 696.000,00

Item: 1.2

Descrição: ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE SOB DEMANDA PARA A PLATAFORMA OTRS

Quantidade: 15241
SERVIÇO

Valor unitário:R\$ 37,93

Valor do item:R\$ 578.091,13



Documentos da licitação

[↓ Edital PE 11 23 - 227.420 22 - Serviço de suporte, administração e desenvolvimento de software para plataforma OTRS.pdf](#)

[↓ Outros arquivos a publicar PROPOSTA PE 11 23.docx](#)



Devair Sebastião Nunes

De: Pabblo Cardelino Ghobad
Enviado em: quinta-feira, 15 de fevereiro de 2024 12:08
Para: SACTI - Serviço de Apoio às Contratações de TI
Cc: Carlos Alexandre Tavares Leite; Claudio Silva Miranda; Marcos Valente Ramos; Carlos de Oliveira Bravo
Assunto: RE: Objeto OTRS migração - Pesquisa de Preços

Sinalizador de acompanhamento: Acompanhar
Status do sinalizador: Concluída
Categorias: E-mail respondido; Mensagem lida

Prezados,

Para concluir:

- Como conversei com o Leandro há pouco, pode ser utilizado o valor unitário do item 1.1 da CD para chegar aos nossos 24 meses de serviço de suporte técnico.
- Sobre o Item 1.2, fiz a segregação dos serviços de Administração em relação aos serviços de desenvolvimento e restou a proporção mencionada: 61,7%. Isso foi feito com base nas atividades descritas nos Estudos Técnicos Preliminares da Câmara e as estimativas de execução para cada uma das atividades, bem como reunião realizada com o Samuel Casimiro, técnico responsável na Câmara.
- Comentei que a proposta da i9atech que vocês nos encaminharam por e-mail anteriormente não parece ser a que venceu a contratação na Câmara (apesar de ser da mesma empresa). Na página abaixo há os valores corretos que devem ser utilizados:
 - <https://www.camara.leg.br/licitacoes-e-contratos/licitacoes/18793>
 - $14.500 * 24 = R\$348.000$ (para serviços de suporte por 24 meses).
 - $578.091,13 * 0,617 = R\$356.682,23$ (para serviços de administração por 24 meses).



Empresas vencedoras

I9ATECH TECNOLOGIA & COMUNICAÇÃO LTDA- | 28.293.242/0001-30

Item	Descrição	Quantidade (unidade)
1	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE SOB DEMANDA PARA A PLATAFORMA OTRS	-
1.1	SUPORTE TÉCNICO SOB DEMANDA PARA A PLATAFORMA OTRS	48 INSTÂNCIA
1.2	ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE SOB DEMANDA PARA A PLATAFORMA OTRS	15241 SERVIÇO

Att.,

Pablo Cardelino Ghobad

Senado Federal – PRODASEN – COINTI – SGMD
 Av. N2, Bloco 01 do Senado Federal, Ala C
 70165-900 Brasília – DF
 Telefone: + 55 (61) 3303-3666

“Antes de imprimir, pense em seu compromisso com o Meio Ambiente.”

De: Pablo Cardelino Ghobad <pablo@senado.leg.br>

Enviado: sexta-feira, 9 de fevereiro de 2024 15:01

Para: SACTI - Serviço de Apoio às Contratações de TI <sacti@senado.leg.br>

Cc: Carlos Alexandre Tavares Leite <catleite@senado.leg.br>; Claudio Silva Miranda <CLAUDIOS@senado.leg.br>; Marcos Valente Ramos <MarcosVR@senado.leg.br>; Carlos de Oliveira Bravo <bravo@senado.leg.br>

Assunto: RE: Objeto OTRS migração - Pesquisa de Preços

Prezados,

Tento resumir abaixo as conclusões até agora:

- Contrato do MPDFT.
 - Migração de Solução e Transferência de conhecimento. Pelo que vi nas especificações técnicas, essa migração é absolutamente genérica, com alguns poucos e genéricos requisitos. Não se descreve a situação do ambiente atual e tampouco o desejo futuro. Adicionei os documentos como anexos (edital_e_anexos_9_2023). Além disso, inclui uma espécie de treinamento em duas turmas. Assim, entendo que não é possível fazer a correlação de 1 para 1 com o Item 1 de nosso TR (migração). Também não consegui pensar uma forma lógica razoável de fazer uma proporcionalização.
- Contrato do TRE-AM



- Diz respeito ao licenciamento (subscrição) do OTRS Oficial, incluindo o serviço de suporte. Então, também entendo que não dá para utilizar de parâmetro.
- Contrato da ANATEL
 - Inclui o serviço de atendimento de TI, estilo central de atendimento, com níveis 1, 2 e 3. Extrapola muito o objeto do nosso contrato e não vejo como usar de referência.
- Contrato da SUSEP-RJ
 - Itens 1 e 2 (manutenção, atualização e suporte), juntos, guardam correspondência com o nosso item de Suporte Técnico. O software é diferente, não é livre, mas há significativas similaridades no Termo de Referência, tanto quanto às funcionalidades (Pacote ITIL, CMDB,...) quanto ao aparente tamanho da solução. Além disso, o custo de licenciamento da solução está segregado do custo de suporte.
- Contrato da CD
 - O Item 1.1 (suporte), sim, guarda correspondência com o nosso Item 2 (suporte). Temos apenas que realizar a proporção adequada pois no nosso contrato tratamos de 24 meses enquanto no da CD parecem estar contemplados 48 (ou duas instâncias por 24 meses). Ou seja, temos de dividir por 2 o valor.
 - O Item 1.2 (administração e desenvolvimento), sim, guarda correspondência com o nosso Item 3 (administração), mas também exige uma proporcionalização.
 - Fiz uma breve reunião com o Samuel Casimiro da CD para tirar algumas dúvidas e consegui chegar a um percentual. Ainda espero um esclarecimento adicional da parte dele, mas, em suma:
 - Dos R\$905.315,10 previstos para Administração e Desenvolvimento, 61,7% corresponderiam a serviços de Administração (que é o comparável ao nosso item).
 - Além disso, temos novamente de dividir por 2 já que lá estão tratando de duas instâncias.
 - **Obs. Ainda preciso avaliar se o perfil de demanda do lado de lá não é divergente demais a ponto de prejudicar seu uso como referência para nós.**

Att.,

Pabblo Cardelino Ghobad

Senado Federal – PRODASEN – COINTI – SGMD
 Av. N2, Bloco 01 do Senado Federal, Ala C
 70165-900 Brasília – DF
 Telefone: + 55 (61) 3303-3666

“Antes de imprimir, pense em seu compromisso com o Meio Ambiente.”

De: Pabblo Cardelino Ghobad <pabblo@senado.leg.br>

Enviado: quinta-feira, 8 de fevereiro de 2024 17:42

Para: SACTI - Serviço de Apoio às Contratações de TI <sacti@senado.leg.br>

Cc: Carlos Alexandre Tavares Leite <catleite@senado.leg.br>; Claudio Silva Miranda <CLAUDIOS@senado.leg.br>;

Marcos Valente Ramos <MarcosVR@senado.leg.br>; Carlos de Oliveira Bravo <bravo@senado.leg.br>

Assunto: RE: Objeto OTRS migração - Pesquisa de Preços

Estamos avaliando os preços repassados, mas aproveito para dar uma sugestão:

O software OTRS em sua versão gratuita foi descontinuada e surgiram diversos outros extremamente parecidos, derivados dele, como: OTOBO, Znuny, Liger Smart, que podem também ser utilizados para ampliar as pesquisas!



Att.,

Pabblo Cardelino Ghobad

Senado Federal – PRODASEN – COINTI – SGMD
Av. N2, Bloco 01 do Senado Federal, Ala C
70165–900 Brasília – DF
Telefone: + 55 (61) 3303–3666

“Antes de imprimir, pense em seu compromisso com o Meio Ambiente.”

De: Pabblo Cardelino Ghobad <pabblo@senado.leg.br>

Enviado: quinta-feira, 8 de fevereiro de 2024 17:31

Para: SACTI - Serviço de Apoio às Contratações de TI <sacti@senado.leg.br>

Cc: Carlos Alexandre Tavares Leite <catleite@senado.leg.br>; Claudio Silva Miranda <CLAUDIOS@senado.leg.br>; Marcos Valente Ramos <MarcosVR@senado.leg.br>; Carlos de Oliveira Bravo <bravo@senado.leg.br>

Assunto: RE: Objeto OTRS migração - Pesquisa de Preços

Vamos avaliar, pessoal. Obrigado.

Pabblo Cardelino Ghobad

Senado Federal – PRODASEN – COINTI – SGMD
Av. N2, Bloco 01 do Senado Federal, Ala C
70165–900 Brasília – DF
Telefone: + 55 (61) 3303–3666

“Antes de imprimir, pense em seu compromisso com o Meio Ambiente.”

De: SACTI - Serviço de Apoio às Contratações de TI <sacti@senado.leg.br>

Enviado: quinta-feira, 8 de fevereiro de 2024 11:46

Para: Pabblo Cardelino Ghobad <pabblo@senado.leg.br>

Assunto: ENC: Objeto OTRS migração - Pesquisa de Preços

Prezado Pablo,

Segue mais três contratos para verificar se podem ser utilizados e se há alguma correlação com o objeto a ser contratado.

Atenciosamente,

Leandro Ribeiro

Serviço de Apoio às Contratações de TI (SACTI) - PRODASEN

Senado Federal | Praça dos Três Poderes | Via N2 | Anexo “C” | CEP 70165–900 | Brasília DF

Telefone: +55 (61) 3303–2549

CNPJ: 00.530.279/0001–15

e-mail: contratacaoti@senado.leg.br



CNPJ: 00.530.279/0001-15





SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS

Termo de Contrato de Prestação de Serviços Técnicos na Área de Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC, relacionados à solução ITSM SysAid em operação na SUSEP nº 17/2022, que fazem entre si a Superintendência de Seguros Privados - SUSEP e a Empresa Datagroup Tecnologia da Informação LTDA.

A Superintendência de Seguros Privados - SUSEP, Autarquia Federal, vinculada ao Ministério da Economia, inscrita no CNPJ – MF sob o nº 42.354.068/0001-19, situada na Av. Presidente Vargas, nº 730 - Centro - Rio de Janeiro - RJ, neste ato representada pelo Superintendente, Sr. Alexandre Milanese Camillo, brasileiro, portador do documento de identidade nº 9.764.268-X, expedido pelo SSP/SP e inscrito no CPF – MF sob o nº 012333138-27, consoante delegação de competência conferida pela Portaria Ministério da Economia Nº 1.283, 11 de novembro de 2021, doravante denominada CONTRATANTE, e a Datagroup Tecnologia da Informação LTDA., inscrita no CNPJ – MF sob o nº 33.416.994/0001-80, situada na Alameda Vicente Pinzon, 54 LT.19/23 QD.12 – CEP: 04.547-130, Vila Olímpia - São Paulo - SP, neste ato representada pelo Sr. Kleber Benedito da Silva, brasileiro, casado, portador do documento de identidade nº 28.695.802-8, expedido pelo SSP/SP e inscrito no CPF – MF sob o nº 196.068.168-00 e pela Sra. Rosana Romesz, brasileira, divorciada, portadora do documento de identidade nº 8.790.679-X, expedido pelo SSP/SP e inscrito no CPF – MF sob o nº 064.380.788-83, doravante denominada CONTRATADA, tendo em vista o que consta no Processo SUSEP nº 15414.60835/2022-71 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 10/2022, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC, relacionados à solução ITSM SysAid em operação na Susep, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital, incluindo os seguintes itens:

1.1.1. Manutenção e Atualização de Versão;

1.1.2. Serviço de Suporte Remoto;

1.1.3. Treinamento;

1.1.4. Ampliação do número de licenças administrativas;

1.1.5. Ativação de licenças para gerenciamento de patch; e

1.1.6. Serviço contínuo de Orientação Técnica Especializada;

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

Lote	Item	Serviço	CATSER	Qt	Unidade de medida	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	1	Manutenção e Atualização de Versão	25992	24	Meses	R\$ 5.833,33	R\$ 140.000,00
	2	Serviço de Suporte Remoto	27510	24	Meses	R\$ 3.958,33	R\$ 95.000,00
	3	Treinamento	3840	2	Único	R\$ 11.000,00	R\$ 22.000,00
	4	Licenças Administrativas adicionais	27464	35	Unidade	R\$ 24.285,71	R\$ 850.000,00
	5	Licenças para Gerenciamento de Patch	25992	600	Unidade/mês	R\$1.104,17	R\$ 26.500,00
2	6	Orientação Técnica Especializada	27014	24	Meses	R\$ 15.416,67	R\$ 370.000,00

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 24 (vinte quatro) meses, com início na data de 21/12/2022 e encerramento em 21/12/2024, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e seja observado o disposto no Anexo IX da IN SEGES/MP nº 05/2017, atentando, em especial para o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

2.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;

2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor total da contratação é de R\$ 1.503.500,00 (um milhão quinhentos e três mil mil e quinhentos reais).

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2022, na classificação abaixo, conforme a nota de empenho nº 2022NE000314:

Gestão/Unidade:

CUSTEIO 33.90.40.07

PTRES: 171907

Programa de Trabalho: 0412200322000001

Fonte de Recursos: 0380173039

Plano Interno: SUSEPSI2000

INVESTIMENTO 44.90.40.05

PTRES: 171907

Fonte: 0180173039

Programa de Trabalho: 0412200322000001

ursos: 0180173039

: SUSEPSI2000

rcício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

usep.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_v

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 5CD63344005D5ADE.

CONSULTE EM <http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.asp>

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO.

6.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual (reajuste em sentido estrito e/ou repactuação) são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

8. CLÁUSULA OITAVA – MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

8.1. O modelo de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em Lei.

12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

12.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

12.2.2. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais rege-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. É eleito o Foro da Seção Judiciária do Estado do Rio de Janeiro - Justiça Federal para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º, da Lei nº 8.666/93.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato, depois de lido e achado em ordem, vai assinado eletronicamente pelos contraentes.



Documento assinado eletronicamente por **Rosana Romesz, Usuário Externo**, em 20/12/2022, às 12:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543/2020.



Documento assinado eletronicamente por **KLEBER BENEDITO DA SILVA, Usuário Externo**, em 20/12/2022, às 12:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543/2020.



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE MILANESE CAMILLO (MATRÍCULA 3257886), Superintendente da Susep**, em 21/12/2022, às 09:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543/2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.susep.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&id_orgao_externo=0 informando o código verificador **1534889** e o código CRC **D3163BDD**.



DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 28/12/2022 | Edição: 244 | Seção: 3 | Página: 44

Órgão: Ministério da Economia/Superintendência de Seguros Privados/Coordenação-Geral de Administração e Finanças

EXTRATO DE CONTRATO Nº 17/2022 - UASG 173039

Nº Processo: 15414.608355/2022-71.

Pregão Nº 10/2022. Contratante: SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS PRIVADOS - RJ.

Contratado: 33.416.994/0001-80 - DATAGROUP TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA. Objeto: Prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação e comunicações - tic, relacionados à solução itsm sysaid em operação na susep, que serão prestados nas condições estabelecidas no termo de referência, anexo do edital..

Fundamento Legal: LEI 10.520 / 2002 - Artigo: 1. Vigência: 21/12/2022 a 21/12/2024. Valor Total: R\$ 1.503.499,95. Data de Assinatura: 21/12/2022.

(COMPRASNET 4.0 - 27/12/2022).

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen – Bloco 1
Serviço de Apoio às Contratações de TI – SACTI**Solicitamos a V.S.^a,**

Apresentar COTAÇÃO DE PREÇOS a fim de subsidiar este Órgão na estimativa de preços praticados no mercado visando aferir os custos do objeto abaixo especificado. Para facilitar a análise de vossa resposta, solicitamos que os custos sejam informados de acordo com o **MODELO DE ESTIMATIVA DE PREÇOS** encaminhado junto a presente solicitação, podendo o mesmo ser respondido preenchendo-o ou, caso prefira, utilizando papel timbrado da Empresa. A cotação em epígrafe deverá ser encaminhada ao e-mail: contratacaoti@senado.leg.br

Certos de contarmos com a colaboração de vossa Empresa, solicitamos responder esta pedido de cotação **com a maior brevidade possível**. Desde já, agradecemos sua participação.

CONFIRMAÇÃO DO RECEBIMENTO			
RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA			
COMPLEMENTO CONSULTORIA E TECNOLOGIA LTDA			
CNPJ			
13.617.051/0001-09			
ENDEREÇO			
AVENIDA IPIRANGA, 6681, PRÉDIO 96 ^a , SALA 204 - BAIRRO PARTENON			
CIDADE:	PORTO ALEGRE	RS	CEP: 90.619-900
CONTATO NA EMPRESA			
Comercial			
E-MAIL:	comercial@ligerosmart.com	(11) 2506 - 0180	
E-MAIL:	administrativo@complemento.net.br		
MICRO EMPRESA / EPP / COOPERATIVA (Decreto 7.174/2010 – Lei Complementar 123/2006)			
ME/EPP (X)	COOPERATIVA (___)		
LOCAL / DATA DO RECEBIMENTO		CARIMBO DA EMPRESA/ASSINATURA DO RECEBIMENTO ou ASSINATURA ELETRÔNICA (Campo obrigatório)	
PORTO ALEGRE, 16 de fevereiro de 2024		COMPLEMENTO CONSULTORIA E TECNOLOGIA LTDA:13617051000109 Assinado de forma digital por COMPLEMENTO CONSULTORIA E TECNOLOGIA LTDA:13617051000109 Dados: 2024.02.16 16:14:02 -03'00'	
Processo nº			
OBJETO DA CONTRATAÇÃO			
Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM implantada no Senado Federal, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme TR.			





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen – Bloco 1
Serviço de Apoio às Contratações de TI – SACTI

MODELO DE ESTIMATIVA DE PREÇOS

Informamos que o preço estimado fixado por item, total do item e total global da proposta, em moeda nacional (R\$ - Reais), deve abranger todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à perfeita contratação do objeto:

Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM implantada no Senado Federal, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme TR.

Processo nº

A proposta deverá atender todas as especificações constantes do Termo de Referência ou Projeto Básico. Em caso de esclarecimentos técnicos e demais dúvidas quanto às especificações e fornecimento do objeto supracitado, favor contatar:

Sr. **Pabblo Cardelino Ghobad**E-mail : pabblo@senado.leg.br**(61) 3303-3666**

Item	Produtos	Unidade	Quantidade	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
1	Serviço de migração do OTRS CE para Znuyn LTS em banco de dados PostGreSQL	Un.	1	98.200,00	98.200,00
2	Serviço de suporte e atualização para o software de ITSM	Mês	24	18.990,00	455.760,00
3	Serviço de Administração da Solução	Mês	24	22.300,00	535.200,00
4	Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas	Turma	1	53.100,00	53.100,00
					VALOR GLOBAL TOTAL
→ Esta Proposta tem validade mínima de 60 dias . Caso a empresa forneça um prazo maior, dias da emissão desta.				90	R\$ 1.142.260,00
Sim	Esta proposta está consoante todas as especificações contidas no Termo de Referência/Projeto Básico recebido em anexo à solicitação desta cotação de preços, inclusive com relação à prazos.				

LOCAL / DATA DA ESTIMATIVA DE PREÇOS	CARIMBO DA EMPRESA/ASSINATURA DO RECEBIMENTO ou ASSINATURA ELETRÔNICA (Campo obrigatório)
PORTO ALEGRE, 16 de fevereiro de 2024	

**SENADO FEDERAL**

Advocacia

PARECER Nº 405/2024–ADVOSF

Processo nº 00200.002433/2024-29

Minuta de edital de licitação na modalidade pregão eletrônico. Menor preço global. Contratação de empresa para a prestação de serviços de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM (Information Technology Service Management), durante 24 (vinte e quatro) meses consecutivos. Análise jurídica. Recomendações.

Trata-se de processo administrativo encaminhado a esta Advocacia para análise da regularidade jurídica do procedimento para “*contratação de empresa para a prestação de serviços de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM (Information Technology Service Management), durante 24 (vinte e quatro) meses consecutivos*”, a ser realizado por intermédio de licitação, na modalidade pregão eletrônico, do tipo menor preço global (minuta de edital consubstanciada no doc. nº 00100.089603/2024-08).

A fim de instruir o referido pedido, a Secretaria de Tecnologia da Informação – PRDSTI elaborou o documento necessário à formalização da demanda (doc. nº 00100.019861/2024-19).

Em seguida foi anexado o Estudo Técnico Preliminar 201/2023 (doc. nº 00100.019862/2024-63).



**SENADO FEDERAL**

Advocacia

Na Solicitação de Contratação nº 1681 (doc. nº 00100.019863/2024-16), consta a estimativa de despesas no valor de R\$ 521.652,06 (quinhentos e vinte um mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e seis centavos) e o mapa de riscos preliminar.

O planejamento orçamentário consta do documento nº 00100.019864/2024-52.

O Ofício nº 035/2024–SADCON informa que a Solicitação de Contratação nº 1681 foi aprovada pelo Comitê de Contratações (doc. nº 00100.019865/2024-05).

A primeira versão do Termo de Referência consta do documento nº 00100.021737/2024-13.

Realizou-se, ainda, a necessária pesquisa de preços (doc. nº 00100.026890/2024-37), que estimou o valor global da contratação pretendida em R\$ 524.300,00 (quinhentos e vinte quatro mil e trezentos reais) conforme consta da Planilha Estimativa de Despesas (doc. nº 00100.026890/2024-37, pág. 4).

O relatório da pesquisa de preços consta do documento nº 00100.029445/2024-29. Foi apresentada nova versão do Termo de Referência (doc. nº 00100.033178/2024-94).

Por intermédio do Despacho nº 004/2024–SGMD/COINTI/PRDSTI, a Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação – COINTI declarou que os preços apurados na pesquisa estão de acordo com o mercado e aptos a subsidiar a contratação (doc. nº 00100.037978/2024-84).





SENADO FEDERAL

Advocacia

Os autos foram então remetidos à Coordenação de Controle e Validação de Processos – COCVAP, que ratificou a pesquisa de preços (doc. nº 00100.039014/2024-71).

Em seguida foi apresentada a primeira versão da minuta de edital (doc. nº 00100.047267/2024-18).

Antes de submeter a minuta à análise do órgão solicitante, os autos foram encaminhados à Coordenação de Processamento Externo de Licitações – COPEL (doc. nº 00100.047269/2024-15), que recomendou a realização de ajustes à minuta de edital e no Termo de Referência (doc. nº 00100.054275/2024-11).

O órgão técnico, por sua vez, apresentou considerações acerca das questões suscitadas pela COPEL e pela COATC (doc. nº 00100.084229/2024-46), bem como procedeu à elaboração da versão final do Termo de Referência (doc. nº 00100.082166/2024-93).

Mapa de riscos no documento nº 00100.085181/2024-93, nova versão da minuta de edital (doc. nº 00100.085378/2024-22) e manifestação do órgão técnico sobre a minuta apresentada (doc. nº 00100.089259/2024-49).

Por fim, elaborou-se a versão final da minuta de edital (doc. nº 00100.089603/2024-08), ora encaminhada à ADVOSF para realização da necessária análise jurídica (doc. nº 00100.089624/2024-15).

É o relatório.

Primordialmente, cumpre destacar que a este órgão jurídico compete a análise restrita à legalidade do processo, não podendo se



**SENADO FEDERAL**

Advocacia

imiscuir em questões atinentes ao âmbito da discricionariedade do Senado Federal. Feita a necessária digressão, volvemo-nos à análise do caso.

Como se sabe, o pregão não era disciplinado pela Lei nº 8.666/1993. Sua instituição enquanto modalidade licitatória somente ocorreu por ocasião da Medida Provisória nº 2.026, de 04/05/2000, posteriormente convertida na Lei nº 10.520/2002. Com o advento da Lei nº 14.133/2021, no entanto, o pregão passou a integrar o rol de modalidades licitatórias previstas na Lei de Licitações¹.

Segundo previsão contida no art. 6º, inciso XLI, da mencionada lei, tal modalidade se destina à *“aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto”*, sendo sua utilização obrigatória para objetos de tal natureza. Complementarmente, o inciso XIII do mencionado art. 6º define bens e serviços comuns como *“aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado”* – repetindo, portanto, o conceito consagrado no art. 1º da antiga Lei do Pregão (Lei nº 10.520/2002).

Salienta-se, ainda, que o art. 29 da Lei nº 14.133/2021 prevê a inaplicabilidade do pregão *“às contratações de serviços técnicos*

¹ Nesse sentido, dispõe o art. 28 da mencionada lei:

Art. 28. São modalidades de licitação:

I - pregão;

II - concorrência;

III - concurso;

IV - leilão;

V - diálogo competitivo.

§ 1º Além das modalidades referidas no caput deste artigo, a Administração pode servir-se dos procedimentos auxiliares previstos no art. 78 desta Lei.

§ 2º É vedada a criação de outras modalidades de licitação ou, ainda, a combinação daquelas referidas no caput deste artigo.



**SENADO FEDERAL**

Advocacia

especializados de natureza predominantemente intelectual”, bem como às obras e aos serviços especiais de engenharia.

Analisando a minuta de edital acostada aos autos (doc. nº 00100.089603/2024-08), observa-se que o objeto a ser contratado consiste em “*prestação de serviços de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM (Information Technology Service Management)*”. No Anexo 2 – Especificações da referida minuta verifica-se que a Administração descreveu o objeto da licitação de modo objetivo, estabelecendo o padrão de qualidade por ela desejado.

Assim, entende-se que o objeto especificado na minuta de edital se encaixa na definição legal de “*bens e serviços comuns*”, sendo o pregão a modalidade adequada a ser adotada na licitação pretendida. Ademais, considerando-se que o art. 17, § 2º, da Lei nº 14.133/2021² tornou preferencial a utilização da forma eletrônica nas licitações, considera-se correta a sua adoção no presente caso.

Quanto à não adoção do Sistema de Registro de Preços, por sua vez, cabe registrar que tal escolha foi devidamente justificada no item 2.3 do Termo de Referência (doc. nº 00100.082166/2024-93), atendendo ao disposto no art. 7º, inciso III, do Anexo III ao ADG nº 14/2022³:

² Art. 17. O processo de licitação observará as seguintes fases, em sequência:

...

§ 2º As licitações serão realizadas preferencialmente sob a forma eletrônica, admitida a utilização da forma presencial, desde que motivada, devendo a sessão pública ser registrada em ata e gravada em áudio e vídeo.

³ Art. 7º O capítulo da “forma de contratação” deverá conter, no mínimo, as seguintes seções:

...

III - indicação justificada da adoção ou não do Sistema de Registro de Preços – SRP;





SENADO FEDERAL

Advocacia

2.3.2. A opção pela não utilização do SRP se dá em razão de o quantitativo a ser demandado pelo Senado Federal ter sido definido previamente e não haver necessidade de contratações frequentes nem previsão de entregas parceladas.

De igual modo, em atenção ao disposto nos incisos IV e V do mencionado art. 7^o⁴, anota-se a existência de justificativa por parte do órgão técnico quanto à escolha dos critérios de julgamento e adjudicação (**menor preço global**) nos itens 2.4 e 2.5 do TR (doc. n^o 00100.082166/2024-93). Ademais, observa-se que tal escolha guarda consonância com o disposto na Súmula n^o 247 do Tribunal de Contas da União, que assim dispõe:

É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondendo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.

Já no que toca aos benefícios concedidos às microempresas e empresas de pequeno porte, reputamos acertada a não aplicação do disposto no art. 48, inciso I, da Lei Complementar n^o 123/2006 em razão do valor estimado para contratação (item 2.8.1 do TR – doc. n^o 00100.082166/2024-93). Também não foi exigida subcontratação de microempresa ou empresa de pequeno porte por não se tratar da

⁴ IV - indicação justificada do critério de julgamento da contratação;
V - indicação justificada do critério de adjudicação da contratação;



**SENADO FEDERAL**

Advocacia

prestação de serviços isolados (item 2.8.2 do TR). Houve justificativa para não adoção do benefício para os itens de valor acima de R\$ 80.000,00 (item 2.8.2 do TR):

2.8.2. Em que pese ter o grupo valor estimado acima de R\$ 80.000,00, seu objeto não é a aquisição de bens de natureza divisível, pois têm sua consecução interdependente e profundamente correlacionada. Não se faz possível a administração, suporte ou migração da solução de Tecnologia da Informação, por empresas distintas em um mesmo contexto e sem um delimitador claro, o que não se vislumbra no presente caso. Isso, sob pena de prejudicar a eficiência, a eficácia da prestação do serviço, bem como a disponibilidade do sistema.

Registra-se, ainda, a existência de manifestação do órgão técnico pela impossibilidade de participação de consórcio de empresas (item 2.6 do TR – doc. nº 00100.082166/2024-93), em atenção à exigência contida no art. 7º, inciso VI, do Anexo III ao ADG nº 14/2022⁵:

2.6.1. A participação de consórcios no certame que se originará do presente TR não será permitida, em razão de a complexidade e o vulto do objeto não limitarem a participação de fornecedores aptos a executar o objeto. Os potenciais fornecedores, em sua maioria, dispõem de condições de participar isoladamente do certame e prestar a integralidade do objeto, não sendo o caso de permitir a junção de esforços de 2 (duas) ou mais empresas para a execução da contratação pretendida. Nesse caso, a possibilidade de participação de consórcios poderia limitar a competitividade do certame, uma vez que se admitiria que empresas se associem e não disputem individualmente o objeto da licitação.

⁵ VI - indicação justificada da possibilidade de participação ou não de consórcios de empresas;





SENADO FEDERAL

Advocacia

Foi justificada a necessidade da realização de vistoria (item 3.1 do TR) em atenção à exigência contida no art. 8º, inciso I, do Anexo III ao ADG nº 14/2022⁶:

3.1.1. Com o objetivo de permitir a formulação mais precisa das propostas pelas licitantes, faculta-se às interessadas a realização de vistoria técnica-operacional para averiguação das características dos ambientes operacionais do CAPRI - capacidade de processamento, carga, desempenho, comunicações de rede, bancos de dados - da infraestrutura de hardware e software usada para execução dos serviços, instalações físicas, nos termos que seguem. A equipe técnica considera a vistoria de suma importância para o sucesso da contratação, em especial no que tange aos serviços de migração da solução atualmente em produção para a solução requisitada. Assim, caso a licitante optar por não fazer essa vistoria técnica, assumirá os riscos de eventuais problemas nos serviços prestados, decorrentes das peculiaridades do ambiente de tecnologia da informação existente.

No item 3.3 do TR foi apresentada justificativa para a exigência de comprovação de capacidade técnica em atenção à exigência contida no art. 8º, inciso II, do Anexo III ao ADG nº 14/2022⁷:

3.3.1. Não será exigida a comprovação de registro ou inscrição na entidade profissional competente, uma vez que o objeto do presente TR não contempla a execução de atividades cujo exercício é exclusivo de determinada profissão, por força legal.

3.3.2. Será obrigatória a apresentação de atestado de capacidade técnica pelas licitantes, porquanto se faz necessário verificar, com base na experiência, a aptidão da empresa em desempenhar atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

⁶ I - indicação justificada de necessidade de vistoria, ainda que facultativa;

⁷ II - indicação justificada da capacidade técnica a ser exigida do fornecedor;



**SENADO FEDERAL**

Advocacia

No que toca ao texto da **minuta** de edital apresentada (doc. 00100.089603/2024-08), cumpre realizar alguns ajustes. Inicialmente, observa-se que o prazo previsto no item 11.1.2 vai de encontro ao que estatui o art. 38, § 2º, do Decreto nº 10.024/2019⁸. Os itens 12.4.1 e 12.7.2, por sua vez, reclamam igual ajuste, em atenção ao disposto no art. 43, § 2º⁹, da norma em comento.

Quanto aos demais aspectos da minuta, verifica-se que o teor da redação guarda consonância com a legislação de regência.

Quanto aos aspectos formais exigidos para a regularidade do procedimento, observa-se não ter havido, ainda, a aprovação do Termo de Referência, conforme exigem o art. 24 do Ato da Diretoria-Geral nº 14/2022 e o art. 9º, inciso IV, da Política de Contratações do Senado Federal (Anexo V ao Ato da Comissão Diretora nº 14/2022). Igualmente, inexistente expressa autorização da realização da licitação na modalidade pregão eletrônico (nos termos do art. 9º, inciso V, da PCSF),

⁸ Art. 38. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas no edital.

...

§ 2º O instrumento convocatório deverá estabelecer prazo de, no mínimo, duas horas, contado da solicitação do pregoeiro no sistema, para envio da proposta e, se necessário, dos documentos complementares, adequada ao último lance ofertado após a negociação de que trata o caput.

⁹ Art. 43. A habilitação dos licitantes será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos, quando os procedimentos licitatórios forem realizados por órgãos ou entidades integrantes do Sisg ou por aqueles que aderirem ao Sicaf.

...

§ 2º Na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares após o julgamento da proposta, os documentos deverão ser apresentados em formato digital, via sistema, no prazo definido no edital, após solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico, observado o prazo disposto no § 2º do art. 38.



**SENADO FEDERAL**

Advocacia

o que deve ser providenciado a fim de garantir o regular prosseguimento do feito.

Nota-se, ainda, que não houve a designação dos gestores do contrato pela Diretora-Geral do Senado Federal, nos moldes dos artigos 9º, IX da PCSF.

Quanto à pesquisa de preços (doc. nº 00100.026890/2024-37), observa-se que esta foi realizada dentro dos parâmetros normativos estabelecidos, tendo recebido manifestação da COCVAP pela sua validade (doc. nº 00100.039014/2024-71).

Diante de todo o exposto, desde que observadas as recomendações constantes deste Parecer e após deliberação superior, a minuta poderá ser considerada apta a satisfazer os fins a que se destina, sem necessidade de retorno a esta Advocacia.

É o Parecer.

Brasília, 14 de junho de 2024.

(assinado digitalmente)
ELY MARANHÃO FILHO
Advogado do Senado Federal



**SENADO FEDERAL**

Advocacia

REF.: PARECER Nº /2024–ADVOSF

Processo nº 00200.002433/2024-29

Aprovo. Junte-se ao processo em epígrafe e encaminhe-se à Coordenação de Apoio Técnico a Contratações – COATC da Secretaria de Administração de Contratações – SADCON para conhecimento e providências pertinentes.

Brasília, 17 de junho de 2024.

(assinado digitalmente)

RAFAEL RODRIGUES DA CUNHA PAIVA

Revisor do Núcleo de Processos de Contratações

Advocacia do Senado Federal





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen
Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação – COINTI

Despacho nº 008/2024 – SGMD/COINTI/PRDSTI
Processo nº 00200.002433/2024-29

Brasília, 17 de maio de 2024.

Assunto: Manifestação sobre sugestões da COPEL,
notas da COATC e minuta de edital.

À COINTI,

Em atenção ao Ofício nº 219/2024 - COATC/SADCON, reportamos por meio da tabela a seguir os ajustes e justificativas quanto às notas dispostas ao longo do edital e quanto às recomendações da COPEL.

Nota	Item do TR Alterado	Ajuste Realizado	Justificativa, se for o caso
NOTA nº 1		Foi atualizado o mapa de riscos no SENiC.	
NOTA nº 2	2.5.1.1.1	Conforme recomendado.	
NOTA nº 3	3.1.1.1	Conforme recomendado.	Aprimorada a justificativa.
NOTA nº 4	3.2	Conforme recomendado.	
NOTA nº 5		Nenhum.	A redação é pertinente.
NOTA nº 6	Tabela 1 e Tabela 10	Alterado para “Até 24”	A duração total do contrato deve ser de 24 meses. Nesse sentido, os serviços de suporte e atualização, bem como o de administração da solução devem ser prestados por até 24 meses. Ou seja, após a conclusão da migração, até o final do prazo contratual. A previsão de um prazo pré-determinado em meses é dificultada por não se conhecer de antemão todo o prazo a ser utilizado pela migração. Ademais, a manutenção do prazo de até 24 meses tornará o contrato mais coeso quando de eventuais prorrogações.
NOTA nº 7	Anexo X, item 2	Alterado para marca d'água	
NOTA nº 8	9.2.3.2	Ajustada a referência.	
NOTA nº 9	9.4.6	Ajustada a referência.	
NOTA nº 10	9.4.6.1	Ajustada a referência.	
NOTA nº 11	9.4.6.2	Ajustada a referência.	
NOTA nº 12	9.5.9.1	Ajustada a referência.	
NOTA nº 13	12.1.3.2	Conforme recomendado.	





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen
Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação – COINTI

NOTA nº 14	11.20	Item removido	As penalidades já são todas limitadas.
NOTA nº 15			Respondido conforme NOTA nº 6
Recomendação COPEL nº 1			Aprimorada justificativa conforme NOTA nº 3
Recomendação COPEL nº 2			Ajustado conforme NOTA nº 2
Recomendação COPEL nº 3	3.3.3.3.1 e 3.3.3.3.2	Atualizadas as justificativas.	

Adicionalmente, informamos ter enviado para o e-mail coatc@senado.leg.br, em formato .doc, a última versão do termo de referência com os destaques conforme orientado, incluindo os ajustes textuais, de justificativas, descrições de software que se mostraram necessários. Novo Termo de Referência sem os destaques e marcações, assinado, foi juntado ao processo.

Não foram verificadas outras alterações/inclusões necessárias na minuta de edital que já não estejam destacadas no documento enviado por e-mail, conforme orientação.

Atenciosamente,

(Assinado digitalmente)

Pabblo Cardelino Ghobad

Chefe de Serviço SGMD

De acordo. Encaminhe-se à COATC para prosseguimento da instrução processual.

(Assinado digitalmente)

Carlos Alexandre Tavares Leite

Coordenador da COINTI





SENADO FEDERAL
Diretoria-Geral

Processo nº 00200.002433/2024-29

Assunto: Nova Contratação. Pregão Eletrônico. Prestação de serviços de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM (*Information Technology Service Management*) implantada no Senado Federal, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses. Item 20240245 do Plano de Contratações. **Valor estimado: R\$ 524.300,00.** Aprovações e autorizações da Diretoria-Geral.

Senhora Diretora-Geral,

Trata o presente processo de proposta para realização de PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, pelo critério de julgamento MENOR PREÇO GLOBAL, destinado a contratação de empresa para a prestação de serviços de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM (*Information Technology Service Management*) implantada no Senado Federal, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, ao custo estimado de **R\$ 524.300,00** (quinhentos e vinte e quatro mil e trezentos reais), consoante especificações contidas na minuta de edital (documento nº 00100.118592/2024-72):

Item	Quantidade	Unidade	Descrição resumida	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
1	1	Unidade	Serviço de migração do OTRS para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL	65.000,00	65.000,00
2	Até 24	Mês	Serviço de suporte e atualização para Solução ITSM	5.000,00	120.000,00
3	Até 24	Mês	Serviço de Administração da Solução ITSM	13.200,00	316.800,00
4	1	Turma	Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas	22.500,00	22.500,00
Total global (R\$)					524.300,00

PREÇOS ESTIMADOS





SENADO FEDERAL

Diretoria-Geral

O órgão técnico justifica a contratação, por meio do Termo de Referência (documento nº 00100.113115/2024-11), conforme transcrição a seguir:

1.2. Justificativa para a contratação

1.2.1. Descrição da situação atual

Cabe ao Prodasen, por meio da Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação – COINTI, gerenciar o ambiente de infraestrutura computacional do Senado Federal, composto por uma grande variedade de componentes de software e hardware que sustentam os sistemas essenciais ao funcionamento de toda a casa. Tal ambiente necessita de controle e administração adequados para que se mantenham a disponibilidade e a segurança dos serviços que por ele são suportados.

Como parte da estratégia de implementação de melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI preconizadas pelo modelo ITIL3 e visando a otimização e eficiência das tarefas acima mencionadas, a COINTI decidiu pela implantação das disciplinas Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Requisições de Serviços, e por meio de um projeto piloto, em julho de 2015, implementou o sistema Central COINTI.

O sistema Central COINTI foi desenvolvido pela instalação, configuração e customização da versão gratuita da ferramenta *open source* OTRS – Open Technology Real Services.

Assim, precedido de amplo esforço de mapeamento e redesenho de processos, ajustes e configurações na ferramenta, o uso do OTRS foi ampliado no Prodasen, passando a ser utilizado também pela Coordenação de atendimento (COATEN) e pelo Núcleo de Qualidade e Padronização de Processos e Produtos de Software (NQPPPS). Após a ampliação da ferramenta, o sistema foi rebatizado para CAPRI – Central de Atendimento Prodasen Integrado.

Atualmente, o processo de atendimento para os serviços de TI prestado pelo Prodasen, especialmente os serviços prestados pelas áreas referenciadas acima, estão implementados e apoiados no sistema CAPRI, que é baseado numa versão gratuita do software OTRS, customizado para atender as necessidades do Senado Federal.

O CAPRI possui como base o OTRS Community Edition (OTRS CE) e as máquinas do ambiente atual da solução (produção, homologação, desenvolvimento e treinamento) estão com a versão 5 do software.

O OTRS Group, fabricante do OTRS, desenvolvia e disponibilizava uma edição para a comunidade (OTRS CE), mantendo-a até sua versão 6. Em 2021, o fabricante encerrou essa opção de mercado, decretando o fim do OTRS CE, e fechando o repositório oficial de arquivos, o que passou a impedir novas instalações do software ou atualizações dos ambientes já instalados. O ocorrido surpreendeu a comunidade de usuários da solução, dado que meses antes o fabricante declarou suas intenções de forma diversa, anunciando que manteria a versão Community.

Diante desse cenário, a contratação de suporte para o software OTRS ficou prejudicada. Isso ensejou nova avaliação pela equipe técnica do Prodasen





SENADO FEDERAL

Diretoria-Geral

acerca dos impactos e alternativas em relação ao ambiente da solução de ITSM implantada no Senado.

Todo o processo está relacionado à segurança do funcionamento dos Serviços de Tecnologia da Informação prestados pelo Prodasen ao Senado Federal.

1.2.2. Justificativa para a quantidade a ser contratada

O quantitativo previsto no Termo de Referência – TR – para a contratação do objeto em tela é aquele que, a partir de análise empreendida por este Órgão Técnico, reflete a necessidade da administração.

A nova contratação visa substituir o contrato encerrado (CT 079/2017), com um objeto que melhor atenda às necessidades da administração.

Será necessário prestar o serviço de suporte para três ambientes do OTRS: Produção, Homologação e Desenvolvimento. Além desses, um quarto ambiente, temporário, para realização de treinamentos da Coordenação de Atendimento será demandado. Neste caso, considera-se apenas uma cópia simples e temporária do ambiente de produção, não ensejando atualizações e manutenções particulares ou individualizadas.

Na tabela a seguir encontram-se os indicadores acerca da dimensão do ambiente do OTRS hoje em produção no Senado Federal. Tais dados foram obtidos diretamente da ferramenta Coletor de Dados de Suporte do OTRS, à exceção do número aproximado do CMDB – *Configuration Management Data Base*, retirado do próprio banco de dados.

[...]

Os quantitativos da tabela servem como referência para que as empresas licitantes tenham conhecimento do tamanho do ambiente possibilitando precificação adequada.

O serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em Banco de Dados PostGreSQL (Item 1) deverá ser executado uma única vez durante a vigência contratual, considerando que corresponde à migração do único ambiente de produção da solução no Senado Federal, conforme especificado neste termo. Os ambientes de homologação e desenvolvimento são obtidos como cópias simples das máquinas virtuais e bancos de dados de produção, após a conclusão da migração, e, por isso, não se enquadram no escopo deste serviço.

O serviço de suporte e atualização para o software de ITSM (Item 2) deverá ser prestado pelo prazo de até 24 meses, sendo iniciado após a conclusão da migração descrita no Item 1, para os ambientes de produção, homologação e desenvolvimento do Senado Federal, conforme especificado neste termo.

O serviço de Administração da Solução (Item 3) deverá ser prestado pelo prazo de até 24 meses, sendo iniciado após a conclusão da migração descrita no Item 1, para os ambientes de produção, homologação e desenvolvimento do Senado Federal, conforme especificado neste termo.

O Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas (Item 4) deverá ser realizado em turma única, minimizando os custos para o Senado Federal, e permitindo treinar pessoal das Coordenações abaixo, preferencialmente distribuídas homogeneamente [...]





SENADO FEDERAL

Diretoria-Geral

Por meio do Ofício nº 584/2024-COATC/SADCON (documento nº 00100.118598/2024-40), a COATC/SADCON demonstrou a regularidade da instrução, com destaque para a seguintes informações/documentos carreados aos autos:

Para a finalidade, a Secretaria de Tecnologia da Informação PRODASEN do Senado Federal - PRDSTI elaborou o Estudo Técnico Preliminar de NUP 00100.200509/2023-27, bem como o Termo de Referência de NUP 00100.021737/2024-13, que, após alterações, foi consolidado com todas as informações necessárias à contratação no documento nº 00100.113115/2024-11, os quais, se entendidos viáveis, deverão ser aprovados pela Diretora-Geral, consoante art. 9º, inciso IV do Anexo V do Regulamento Administrativo do Senado Federal.

Conforme se verifica no item 1.2.2 do Termo de Referência, o órgão técnico demonstrou que os quantitativos a serem contratados foram baseados na “dimensão do ambiente do OTRS hoje em produção no Senado Federal, [cujos] dados foram obtidos diretamente da ferramenta Coletor de Dados de Suporte do OTRS, à exceção do número aproximado do CMDB, retirado do próprio banco de dados”.

A pesquisa de preços que estimou a contratação foi consolidada na Planilha de Estimativas de Despesas, sob o documento nº 00100.026890/2024-37, projetando-se o custo geral estimado de R\$ 524.300,00 (quinhentos e vinte e quatro mil e trezentos reais).

A COCVAP ratificou a referida pesquisa de preços, conforme documento 00100.039014/2024-71, cuja validade é até 07/09/2024.

[...]

A COPEL procedeu a análise da minuta de edital, por meio do documento nº 00100.054275/2024-11, e concluiu que a minuta encontrar-se-á regular e adequada para aprovações pela DGER após as alterações sugeridas.

Em resposta às recomendações da COPEL e às NOTAS da COATC, o órgão técnico se manifestou no documento nº 00100.084229/2024-46, tendo consignado alterações no novo Termo de Referência, NUP 00100.082166/2024-93.

[...]

A ADVOSF, por meio do Parecer nº 405/2024 (NUP 00100.101305/2024-95) analisou os autos e concluiu que “desde que observadas as recomendações constantes deste Parecer e após deliberação superior, a minuta poderá ser considerada apta a satisfazer os fins a que se destina, sem necessidade de retorno a esta Advocacia.”

Os autos foram encaminhados ao órgão técnico, a pedido, para ajustes no Termo de Referência, os quais, consoante à PRDSTI, “não são significativas sob a perspectiva de ensejar nova análise jurídica, e tampouco afetam os custos da referida contratação”. O novo TR foi consolidado ao NUP 00100.113115/2024-11.

Quanto à recomendação jurídica referente à minuta de edital, segue tabela preenchida com aquela que **não foi acatada e sua justificativa**:





SENADO FEDERAL

Diretoria-Geral

RECOMENDAÇÃO DA ADVOSF	MANIFESTAÇÃO DA COATC
<p>“No que toca ao texto da minuta de edital apresentada (doc.00100.089603/2024-08), cumpre realizar alguns ajustes. Inicialmente, observa-se que o prazo previsto no item 11.1.2 vai de encontro ao que estatui o art. 38, § 2º, do Decreto nº 10.024/20198. Os itens 12.4.1 e 12.7.2, por sua vez, reclamam igual ajuste, em atenção ao disposto no art. 43, § 2º, da norma em comento.”.</p>	<p>Tendo em vista a manifestação da COPEL, no NUP 00100.018029/2020-71 do processo nº 00200.009999/2019-14, em suma, “não há uma vinculação normativa hierárquica entre decretos do Poder Executivo e os atos normativos regulamentares eventualmente editados por demais poderes”, tendo a COPEL se posicionado pela manutenção, nas minutas-padrão de editais de pregão eletrônico, do prazo de 60 minutos para envio das propostas ajustadas e dos documentos complementares.</p> <p>Dessa forma, optou-se por manter os prazos em 60 minutos.</p>

Quanto ao aludido Parecer, não houve recomendações jurídicas acerca do Termo de Referência.

O processo seguiu, então, para informação da disponibilidade orçamentária, a qual foi confirmada pela COPAC no documento nº 00100.118235/2024-12. A contratação está prevista no item 20240245 do Plano de Contratações.

A versão consolidada da minuta de edital está consignada no NUP 00100.118592/2024-72 e, se entendida regular, deve ser aprovada pela autoridade competente.

[...]

No que se refere à instrução processual, encontram-se pendentes a autorização do certame e da despesa, aprovação do estudo técnico preliminar, do termo de referência e da minuta de edital e a designação dos gestores.

Em seguida, em conformidade com o disposto na Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V do RASF, aprovado pelo Ato da Comissão Diretora nº 14/2022, o Senhor Diretor da SADCON opinou previamente pelo seguimento da licitação e, para tanto, recomendou autorizar o certame e a despesa, aprovar o estudo técnico preliminar, o termo de referência e a minuta de edital, e designar os gestores.

Ante o exposto, esta Assessoria Técnica esposou a recomendação da SADCON, de modo que se opina favoravelmente ao seguimento do processo nos termos propostos na presente instrução.

À consideração de Vossa Senhoria.

Diretoria-Geral, 17 de julho de 2024.

(assinado eletronicamente)

Brena de Melo Freitas

Analista Legislativo - Administração

(assinado eletronicamente)

Tahmineh Maria Shokranian de Mello

Assessora Técnica





SENADO FEDERAL
Diretoria-Geral

De acordo. Acolho a informação técnica e, com fundamento no art. 9º, incisos III, IV, V, VII e IX, Anexo V, do Regulamento Administrativo, aprovado pelo ATC nº 14/2022, passo a decidir:

1. **AUTORIZO** a realização do certame licitatório na modalidade Pregão Eletrônico;
2. **APROVO** o Estudo Técnico Preliminar (NUP 00100.200509/2023-27), o Termo de Referência (NUP 00100.113115/2024-11) e a minuta de edital (NUP 00100.118592/2024-72), nos termos propostos;
3. **AUTORIZO** a despesa estimada no valor máximo de **R\$ 524.300,00 (quinhentos e vinte e quatro mil e trezentos reais)** previsto no item 20240245 do Plano de Contratações;
4. **DESIGNO** os gestores indicados na PDG.

Encaminhem-se os autos, sucessivamente, à **AADGER** e à **SADCON**, para as demais providências pertinentes.

Brasília, 17 de julho de 2024.

(assinatura eletrônica)
ILANA TROMBKA
Diretora-Geral





SENADO FEDERAL

Diretoria-Geral

PORTARIA DA DIRETORIA-GERAL

Nº 2297 de 2024

A DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL, no uso da atribuição que lhe foi conferida pelo art. 9º, inciso IX, do Anexo V do Regulamento Administrativo, aprovado pelo ATC nº 14/2022, e tendo em vista o que consta do Processo nº **00200.002433/2024-29**,

RESOLVE:

Art. 1º Designar o **Núcleo de Gestão e Apoio às Contratações de Tecnologia da Informação - NGACTI** como órgão gestor do(s) contrato(s) que se originar(em) do referido processo.

Art. 2º Designar os titulares do **Serviço de Gerência de Mudanças - SGMD** e do **Serviço de Apoio Administrativo da COSTIC - SEATIC** –, como fiscais titulares, e o titular do **Serviço de Produção da COINTI - SEPRTI**, como fiscal substituto do(s) contrato(s) que se originar(em) do referido processo.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Senado Federal, 17 de julho de 2024.

(assinatura eletrônica)

ILANA TROMBKA

Diretora-Geral

