



SENADO FEDERAL

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90085/2024

EDITAL

(Processo nº 00200.002433/2024-29)

A **UNIÃO**, por intermédio do **SENADO FEDERAL**, doravante denominado SENADO, e este Pregoeiro, designado, na qualidade de Agente de Contratação, pela Portaria da Diretoria-Geral nº 3.362, de 2022, tornam pública, para conhecimento das empresas interessadas, na forma da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Política de Contratações do Senado Federal, estabelecida no Anexo V do Regulamento Administrativo do Senado Federal, do Ato da Diretoria-Geral nº 14, de 9 de junho de 2022, do Ato da Diretoria-Geral nº 15, de 9 de junho de 2022, e, no que couber, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, e, tendo em vista o que consta do Processo nº 00200.002433/2024-29, a abertura de licitação, na modalidade **PREGÃO, na forma ELETRÔNICA**, pelo critério de julgamento **MENOR PREÇO GLOBAL**, destinada à **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.**

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

DATA: 13/08/2024

HORÁRIO DE BRASÍLIA: 09h30

SÍTIOS ELETRÔNICOS OFICIAIS: <https://www.gov.br/compras/pt-br>

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

CAPÍTULO I - DO OBJETO

1.1 – O objeto do presente pregão é a seleção da proposta mais vantajosa 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, de acordo com os termos e especificações deste edital e seus anexos.

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



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO II – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CREDENCIAMENTO

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

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

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

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

2.3 – Não poderão participar da presente licitação, direta ou indiretamente, isoladamente ou em consórcio, empresas ou sociedades cooperativas que, por qualquer motivo:

2.3.1 – tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta federal, estadual, municipal ou distrital, tendo por fundamento o art. 87, IV, da Lei nº 8.666/1993 ou o art. 156, IV, da Lei nº 14.133/2021;

2.3.2 – estejam impedidas de licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002 e/ou do art. 156, III, da Lei nº 14.133/2021;

2.3.3 – tenham sido punidas com a suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senado Federal, nos termos do art. 87, III, da Lei nº 8.666/1993;

2.3.4 – estejam elencadas no art. 14 da Lei nº 14.133/2021;

2.3.5 – encontrem-se em processo de dissolução ou liquidação;

2.3.6 – constituam sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

2.3.7 – em razão da prática de ato de improbidade administrativa, o sócio majoritário esteja proibido de contratar com o poder público, nos termos do art. 12 da Lei nº 8.429/92.



SENADO FEDERAL

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

2.4.1 – SICAF e Relação de Servidores disponível no Portal da Transparência do Senado Federal, a fim de verificar a composição societária das empresas e certificar eventual participação indireta que ofenda o art. 14, IV, da Lei nº 14.133/2021;

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

2.4.3 – Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), no endereço <https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta?cadastro=1&ordenarPor=nomeSancionado&direcao=asc>;

2.4.4 - Consulta ao Sistema Inabilitados e Inidôneos, mantido pelo Tribunal de Contas da União (TCU), no endereço: <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br>.

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

2.6 - As sociedades cooperativas poderão participar deste certame desde que satisfaçam os requisitos estipulados pelo art. 16 da Lei nº 14.133/2021.

2.7 – É vedada a participação de consórcio de empresas, qualquer que seja a sua forma de constituição.

CAPÍTULO III – DA VISTORIA

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

3.1.1 – A vistoria deverá ser agendada de segunda a sexta-feira, nos horários das 9h30 às 17h30, 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



SENADO FEDERAL

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

3.1.3 - 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:

3.1.3.1 - 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.

3.1.3.2 - 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.

3.1.3.3 - Em casos excepcionais, nos quais 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.

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

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

3.1.4.2 – 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.

3.1.4.3 – A vistoria será condicionada à assinatura prévia do Termo de Sigilo do Vistoriador, constante do Anexo 6, bem como do Termo de Sigilo da Licitante, constante do Anexo 7.



SENADO FEDERAL

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

3.1.4.2 – Caso o vistoriador não atenda aos requisitos do item 3.1.4, não será executada a vistoria.

3.2 – 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”.

3.3 – Caso a interessada opte por não realizar vistoria prévia, firmará Declaração de Dispensa de Vistoria, assinada pelo responsável técnico da licitante, na qual atestará o conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, assumindo todo e qualquer risco por sua decisão e se comprometendo a prestar fielmente o serviço nos termos de sua proposta e do presente edital.

3.4 - O Termo de Vistoria ou a Declaração de Dispensa de Vistoria, constante do Anexo 10, 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.

CAPÍTULO IV – DO CADASTRAMENTO DA PROPOSTA

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

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

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

4.3 – Para o adequado cadastramento da proposta, a licitante deverá consignar, nos campos próprios, as informações exigidas pelo sistema, observando, para tanto, as especificações do objeto constantes deste Edital.

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

4.4.1 – Prazos de execução conforme a Tabela 2- Cronograma de Execução que consta do *caput* da Cláusula Quarta (Regime de Execução) do Anexo 3 (Minuta de Contrato).



SENADO FEDERAL

4.5 – A omissão dos prazos e condições fixados no subitem anterior implica a aceitação, por parte da licitante proponente, daqueles indicados neste edital.

4.6 – A licitante deverá preencher, em campo próprio do sistema eletrônico, as declarações:

4.6.1 – de condições de participação:

- a) sobre ciência do edital;
- b) sobre inclusão de custos para atender obrigações trabalhistas.

4.6.2 – para fins de habilitação:

- a) sobre atendimento aos requisitos de habilitação;
- b) sobre inexistência de impedimento à habilitação;
- c) sobre cumprimento das reservas de cargos previstas em lei e em outras normas específicas;
- d) sobre conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- e) sobre ausência de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito anos e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz a partir de quatorze anos.

4.6.3 – de cumprimento da legislação trabalhista:

- a) sobre inexistência de tratamento desumano ou degradante;
- b) sobre cumprimento às exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.

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

4.8 – Uma vez certificada após o devido processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, a declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará a licitante às sanções previstas neste edital, sem prejuízo de outras previstas em lei.

4.9 – Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta cadastrada.



SENADO FEDERAL

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

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

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

CAPÍTULO V – DA SESSÃO PÚBLICA

5.1 – A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste edital, no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br>.

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

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

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

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

5.5 – No caso de a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa automaticamente e terá reinício somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após comunicação expressa aos participantes no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br>.

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

CAPÍTULO VI – DO INÍCIO DA DISPUTA E DA VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE DAS PROPOSTAS

6.1 - A fase de lances deste Pregão será processada pelo modo de disputa “aberto e fechado”, conforme procedimento estabelecido no art. 24 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022.

6.2 - A verificação da conformidade da proposta será feita exclusivamente na fase de julgamento, ressalvado o disposto no item 6.3.



SENADO FEDERAL

6.3 - Durante a etapa de envio de lances, tendo por fundamento o disposto nos arts. 5º, 9º e 11 da Lei nº 14.133/2021, o Pregoeiro poderá desclassificar a proposta que possa comprometer a regularidade do certame, a dinâmica da disputa e/ou causar prejuízo à competitividade do processo licitatório, assim compreendidos:

6.3.1 – proposta que apresente objeto em manifesta desconformidade com as características especificadas no edital ou que apresente elemento que possibilite a pronta identificação da licitante;

6.3.2 - proposta com preços manifestamente inconsistentes ou com presunção absoluta de inexequibilidade;

6.4 – Serão considerados preços manifestamente inconsistentes quando ofertado valores ou percentuais simbólicos ou irrisórios, claramente incompatíveis com os praticados pelo mercado.

6.5 – Mediante despacho fundamentado registrado no sistema e acessível a todos, o Pregoeiro apresentará as razões para a prévia desclassificação da proposta, esclarecendo os motivos que ensejaram a decisão em vista do disposto no item 6.3.

CAPÍTULO VII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES

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

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

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

7.4 – Havendo empate nominal entre as ofertas, o sistema aplicará, sucessivamente, o disposto no art. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006 e, após, se for o caso, o critério de desempate previsto no inciso I art. 60 da Lei nº 14.133/2021.

7.4.1 – Considerar-se-á circunstancialmente inviável a aplicação do critério de desempate previsto no inciso II do art. 60 da Lei nº 14.133/2021, em razão da ausência de parametrização do Sistema de Compras do Governo Federal (Compras.gov.br) para tanto.

7.4.2 - Persistindo o empate nominal após a aplicação do item 7.4 e diante do exposto no item 7.4.1, deverá ser observado o critério previsto no inciso III do art. 60 da Lei nº 14.133/2021, conforme os procedimentos e os critérios estabelecidos no Ato da Diretoria-Geral nº 36.



SENADO FEDERAL

7.4.3 – Persistindo o empate após a aplicação dos critérios referidos nos subitens anteriores, o desempate ocorrerá por meio de sorteio público a ser realizado por meio virtual, consoante instruções previamente comunicadas pelo Pregoeiro.

7.4.4 - Empatadas as propostas iniciais e não havendo o envio de lances após o início da fase competitiva, aplica-se o disposto nos subitens anteriores.

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

7.5.1 - O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

7.6 – Durante a “etapa aberta” da fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir o lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

7.6.1 – A possibilidade de exclusão de lance inexequível por parte do Pregoeiro não desonera a licitante da responsabilidade pelo registro da oferta, ainda que haja erro manifesto.

7.7 - Para a formulação dos lances, a licitante deverá observar o intervalo mínimo de R\$ 0,01 (um centavo de real).

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

8.1 – Aplicam-se à presente licitação as disposições constantes dos arts. 42 a 45 da Lei nº Complementar nº 123/2006.

8.2 - Somente farão jus aos critérios de preferência estabelecidos nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, as licitantes que se enquadrem nos termos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e do §2º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021, devendo declarar tal condição em campo próprio do sistema na oportunidade de cadastramento da proposta.

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

8.3.1 – Encerrada a fase de lances, caso a melhor proposta não tenha sido formulada por microempresa ou empresa de pequeno porte e haja proposta apresentada por alguma licitante enquadrada na condição de ME/EPP, com valor até 5% (cinco por cento) superior àquela melhor oferta, proceder-se-á da seguinte forma:



SENADO FEDERAL

a) a microempresa ou empresa de pequeno porte será convocada a apresentar nova oferta que supere aquela considerada melhor classificada, no prazo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão do direito de preferência, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias, será declarada vencedora do certame;

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

8.3.2 – Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem anterior, será considerada como vencedora da fase de lances a licitante que, originalmente, tenha apresentado a melhor oferta durante a disputa.

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

8.4.1 - Constatado, a partir da verificação de que trata o subitem anterior, que o volume de ordens bancárias recebidas pela licitante supera o limite previsto no inciso II do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, o Pregoeiro relatará o fato em campo próprio do sistema e concederá à respectiva licitante a oportunidade de manifestação acerca da matéria, com vistas a, eventualmente, demonstrar a adequação de sua declaração de enquadramento como ME/EPP.

8.4.2 - Aplica-se o disposto no subitem anterior caso seja constatado, de ofício pelo Pregoeiro ou mediante provocação de terceiro, que a licitante esteja contemplada em uma das hipóteses previstas no §4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 ou, ainda, tenha celebrado, no ano-calendário de realização da licitação, contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como ME/EPP, em atenção ao disposto no §2º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021.

CAPÍTULO IX – DO JULGAMENTO

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



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO X – DA NEGOCIAÇÃO

10.1 – Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, nos termos do art. 61 da Lei nº 14.133/2021, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas com a licitante mais bem classificada, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.

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

10.1.2 - Quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado, a negociação poderá ser feita com os demais licitantes classificados, exclusivamente por meio do sistema, respeitada a ordem de classificação.

CAPÍTULO XI – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

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

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

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

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

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

11.1.5 – A proposta será desclassificada quando:

- a) contiver vícios insanáveis;
- b) não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas no edital;
- c) apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do orçamento estimado para a contratação;
- d) não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração; e



SENADO FEDERAL

e) apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável.

11.1.5.1 - O SENADO poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade da proposta ou exigir do licitante que ela seja demonstrada, conforme disposto na alínea “d” acima.

11.2 – O Pregoeiro examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade com as especificações técnicas estabelecidas no edital e quanto ao preço ofertado, que não poderá ser superior ao valor estimado constante no Termo de Referência (Anexo 1).

11.2.1 – O Pregoeiro poderá promover diligência destinada a embasar sua decisão no que tange ao julgamento da melhor proposta, admitindo a complementação de informações e a juntada posterior de documentos complementares à proposta.

11.2.2 - Havendo falhas na proposta, o Pregoeiro deverá empreender diligências para a sua correção e/ou saneamento, de modo que a desclassificação da proposta somente será cabível se os vícios porventura existentes forem insanáveis, observando-se, para tanto, o disposto no inciso III do art. 12 da Lei nº 14.133/2021.

11.2.3 – Se houver indícios de inexecutabilidade relativa da proposta, o Pregoeiro deverá assegurar à licitante a oportunidade de demonstração e comprovação da viabilidade financeira e econômica da oferta aplicando-se, no que couber, o art. 34 da Instrução Normativa 73/22 da SEGES/ME.

CAPÍTULO XII – DA HABILITAÇÃO

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

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

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

12.3 – Além dos documentos referentes à habilitação jurídica e à regularidade fiscal, social, previdenciária e trabalhista, a licitante deverá apresentar a seguinte documentação comprobatória dos requisitos de habilitação, caso ela não esteja disponibilizada digitalmente no SICAF.



SENADO FEDERAL

12.3.1 – CAPACIDADE TÉCNICA:

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

a.1) Considera-se similar, não necessariamente com a mesma dimensão do ambiente descrito no Anexo 2, tampouco com as exatas especificações de ambiente constantes do Anexo 3, uma instalação de uma das ferramentas OTRS, Znuny, LigerSmart ou OTOBO, com as características listadas a seguir, simultaneamente:

a.1.1) 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;

a.1.2) Ambiente com, no mínimo, 100 (cem) atendentes/operadores e 1.000 (mil) usuários clientes;

a.1.3) Autenticação de usuários e atendentes realizada por meio de um serviço de diretório LDAP (exemplo: OpenLDAP ou Microsoft Active Directory);

a.1.4) Instalado em sistema operacional Linux, independentemente de ser em máquina física, virtual ou em ambiente de Container;

a.1.5) Módulos GeneralCatalog, ITSMConfigurationManagement e ITSMServiceLevelManagement instalados, configurados e operacionais.

a.2) Para a comprovação do lapso temporal estabelecido na alínea “a” (12 meses) será admitido o somatório de atestados de capacidade técnica, desde que se refiram a períodos consecutivos e não concomitantes.

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

a.4) Para a comprovação das características mínimas estabelecidas na alínea “a.1”, não será admitido o somatório de atestados de capacidade técnica.



SENADO FEDERAL

b) Termo de Vistoria ou Declaração de Dispensa de Vistoria, observado o disposto nos subitens 3.2, 3.3 e 3.4 deste edital.

12.3.2 – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

a) 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) = $(\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$;

a.2.2) Solvência Geral (SG) = $(\text{Ativo Total}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante})$; e

a.2.3) Liquidez Corrente (LC) = $(\text{Ativo Circulante}) / (\text{Passivo Circulante})$.

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

12.3.3 – OUTROS DOCUMENTOS:

a) A licitante deverá preencher em campo próprio do sistema, sob pena de inabilitação, as declarações indicadas no subitem 4.6.2 deste edital.

12.4 – Os documentos exigidos neste Capítulo que não estejam contemplados no SICAF ao tempo da consulta pela Administração, deverão ser enviados por meio do sistema, quando solicitado pelo Pregoeiro, até a conclusão da fase de habilitação.

12.4.1 – O prazo para envio dos documentos de que trata o item 12.4 é de, no mínimo, 60 (sessenta) minutos, a contar da convocação pelo sistema, podendo tal prazo ser alargado motivadamente pelo Pregoeiro a depender das circunstâncias ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da licitante.

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

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



SENADO FEDERAL

12.5 – O licitante se responsabiliza pela veracidade e autenticidade dos documentos por ele encaminhados.

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

12.5.1.1 – Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados à Secretaria da Coordenação de Processamento Externo de Licitações do Senado Federal, situada na Via N2, Bloco 16, CEP 70.165-900, Brasília-DF, no prazo estipulado pelo Pregoeiro.

12.6 - Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 12.4, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro, a apresentação de novos documentos de habilitação para:

- a) a aferição das condições de habilitação da licitante decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;
- b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
- c) suprir a ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pela licitante;
- d) suprir a ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

12.6.1 - A apresentação de documentos de que trata o subitem 12.6 será realizada em observância ao disposto no item 12.7 e, findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

12.7 – Caso seja necessário, para fins de confirmação, complementação, esclarecimento ou saneamento da documentação de habilitação, ou, ainda, nas hipóteses admitidas no item 12.6, o Pregoeiro, a título de diligência, poderá solicitar à licitante o envio de documentação, por meio do campo de “anexos” do sistema.

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

12.7.2 – O prazo para envio dos documentos é de, no mínimo, 60 (sessenta) minutos a contar da convocação pelo sistema, podendo tal prazo ser alargado motivadamente pelo



SENADO FEDERAL

Pregoeiro a depender das circunstâncias ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da licitante.

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

12.7.4 – Em caso de não envio dos documentos de que tratam os itens 12.6 e 12.7 no prazo indicado ou expirada eventual prorrogação concedida pelo Pregoeiro, a licitante será inabilitada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

12.8 – Os documentos de habilitação deverão se referir à empresa licitante, salvo quando, comprovadamente, após a data de emissão dos respectivos documentos, haja superveniente alteração contratual ou transferência de acervo técnico.

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

12.8.2 – Os documentos relativos à habilitação técnica e econômico-financeira poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial.

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

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

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

12.10.2 – A não regularização dos documentos, no prazo previsto no subitem acima, implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no §5º do art. 90 da Lei nº 14.133/2021, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

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



SENADO FEDERAL

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

12.12 – Na fase de habilitação, caso conste do SICAF a existência de “Ocorrências Impeditivas Indiretas” em relação à primeira classificada no certame, com fundamento no art. 160 da Lei nº 14.133/2021, o Pregoeiro deverá promover diligências para o levantamento de conjunto de indícios no sentido de analisar a configuração da tentativa de fraude ou burla aos princípios estabelecidos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021 ou da configuração das hipóteses previstas no art. 5º, IV, “e”, e no art. 14 da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

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

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

12.12.2 – Diante da presença de um conjunto convergente de indícios referidos no subitem anterior, o Pregoeiro registrará, no “chat”, as ocorrências levantadas, suspenderá o certame e oportunizará à licitante o exercício do contraditório e da ampla defesa, em campo próprio do sistema, no prazo de 5 (cinco) dias, devendo a licitante apresentar todos os esclarecimentos e documentação tendentes a ilidir a suspeita da prática de comportamento ilícito.

12.12.3 – Constatada a tentativa de fraudar ou burlar os efeitos da sanção aplicada a outra empresa, com esteio no §1º do art. 14 c/c art. 160 da Lei nº 14.133/2021, o Pregoeiro, ao estender à licitante os efeitos das sanções que acarretem a impossibilidade de licitar e contratar com a Administração:

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



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO XIII – DA DECLARAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA

13.1 – Diante da desclassificação ou inabilitação da primeira colocada, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da que melhor atenda a este edital.

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

CAPÍTULO XIV – DO RECURSO

14.1 – Qualquer licitante poderá, no prazo de até 10 (dez) minutos do término do julgamento das propostas e após o ato de habilitação ou inabilitação, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão.

14.1.1 – O registro da intenção de recurso deverá ser efetivado exclusivamente por meio do sistema, observando-se os procedimentos operacionais estabelecidos na plataforma Compras.gov.br.

14.1.2 – Após a declaração final da vencedora do certame, a licitante que tenha registrado a intenção de recurso na forma do item 14.1 deverá apresentar, em momento único, as razões recursais, exclusivamente em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias úteis.

14.1.3 – Diante da apresentação das razões recursais, as demais licitantes ficam, desde logo, intimadas a apresentar as contrarrazões, também via sistema, no prazo de 3 (três) dias úteis, que começará a correr do término do prazo para o registro das razões recursais de que trata o item 14.1.2.

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

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

14.3 – O Pregoeiro poderá reconsiderar ou não a decisão recorrida e, em caso de não reconsideração, os autos serão encaminhados ao Diretor-Executivo de Contratações do Senado Federal para julgamento do recurso, observados os prazos previstos no §2º do art. 165 da Lei nº 14.133/2021.

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



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO XV – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

15.1 – O objeto deste Pregão será adjudicado pelo Diretor-Executivo de Contratações do Senado Federal, quando houver recurso, e pela Diretora-Geral do Senado Federal nos demais casos.

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

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

CAPÍTULO XVI – DA ASSINATURA DO CONTRATO

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

16.1.1 - O prazo de convocação de que trata o item 16.1 poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da licitante vencedora durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

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

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

16.1.4 – Caso a licitante vencedora convocada não realize a assinatura do contrato no prazo estabelecido no item 16.1, será facultado à Administração, através do Pregoeiro, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, observando-se o disposto nos §§2º e 4º do art. 90 da Lei nº 14.133/2021.

16.2 – Por ocasião da assinatura do contrato, verificar-se-á por meio do SICAF e de outros meios se a licitante vencedora mantém as condições de habilitação e, ainda, se atende ao disposto no §4º do art. 91 da Lei nº 14.133/2021.

CAPÍTULO XVII – DAS PENALIDADES

17.1 – A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato no prazo estabelecido no item 16.1 caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará à multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, sem prejuízo das outras sanções previstas em lei e no instrumento convocatório.

17.2 – As licitantes subsequentes, na hipótese de aceitarem a convocação prevista no subitem 16.1.4, e, posteriormente, recusarem-se a assinar o contrato, ficarão também sujeitas às sanções referidas no item 17.1.



SENADO FEDERAL

17.3 – Caso a licitante e/ou contratada, por ação ou omissão, venha a praticar alguma das condutas infracionais previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, observado o devido processo administrativo sancionatório e as disposições do Ato da Diretoria-Geral nº 15, de 9 de junho de 2022, ficará sujeita às sanções previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

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

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

CAPÍTULO XVIII – DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

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

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

18.2.1 – A impugnação não enseja efeito suspensivo automático, devendo a Administração respondê-la em até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data prevista para a abertura do certame.

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

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

18.4.1 – O Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, prestará os esclarecimentos solicitados em até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data prevista para a abertura do certame.

18.5 – As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas, em campo próprio, na plataforma Compras.gov.br.

CAPÍTULO XIX – DA SUBCONTRATAÇÃO

19.1 - O SENADO poderá, nos termos da lei, autorizar a subcontratação parcial, objetivando o bom andamento do serviço, mediante justificativa a ser apresentada pela CONTRATADA.

19.1.1 - A subcontratação parcial do objeto será permitida para a seguinte parte do objeto:



SENADO FEDERAL

19.1.1.1 - Item 1: Serviço de migração do OTRS CE para ZnuNy LTS em banco de dados PostgreSQL, **para serviços de consultoria técnica de apoio à migração.**

19.2 – A justificativa deve ser detalhada e conter no mínimo:

19.2.1 - Descrição dos serviços a serem executados pela subcontratada;

19.2.2 - Cópia do Contrato Social da empresa;

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

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

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

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

19.6 – A CONTRATADA deverá comprovar que a subcontratada atende às condições de habilitação, mediante a apresentação dos documentos exigidos no item 12.1; nas alíneas “a”, “a.1.1” e “a.2” do subitem 12.3.1; alínea “b” do subitem 12.3.2; bem como capacidade técnica compatível com o objeto da subcontratação, devendo substituir de comum acordo com o gestor, a subcontratada que, de qualquer forma, impeça, dificulte ou prejudique a prestação dos serviços.

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

19.8 - 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 e coleta e entrega ao SENADO do Termo de Sigilo constante do Anexo 8 também assinado pela subcontratada.



SENADO FEDERAL

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

CAPÍTULO XX - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

20.2 – Integram este edital os seguintes anexos:

Anexo 1 – Termo de Referência;

Anexo 2 – Especificações;

Anexo 3 – Descrição do Ambiente Atual;

Anexo 4 – Padrão de Identidade Visual;

Anexo 5 – Minuta de Contrato;

Anexo 6 – Termo de Sigilo Vistoriador;

Anexo 7 – Termo de Sigilo Licitante;

Anexo 8 – Termo de Sigilo Contratada;

Anexo 9 – Termo de Sigilo e Uso Prestador;

Anexo 10 – Modelo de Termo de Vistoria e de Declaração de Dispensa de Vistoria;

Anexo 11 – Termo de Autorização de Publicação de Dados Pessoais;

Anexo 12 – Ficha de Avaliação de Treinamento; e

Anexo 13 – Modelo de Apresentação de Proposta.

20.3 – Os atos normativos do Senado Federal referenciados neste edital podem ser consultados no sítio eletrônico <https://www12.senado.leg.br/transparencia/leg/legislacao-relacionada>.

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

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



SENADO FEDERAL

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

20.7 – A aplicação dos normativos expedidos pela Secretaria de Gestão do Ministério da Economia limitar-se-á aos aspectos operacionais inerentes à parametrização do Sistema Eletrônico Compras.gov.br, prevalecendo os normativos regulamentares do Senado Federal no tocante à disciplina da fase preparatória da contratação, da atuação do Pregoeiro, prazos e procedimentos atinentes ao envio de documentação pelas licitantes, diligências e saneamento de falhas, aplicação de sanções e procedimentos posteriores à homologação do certame.

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

CAPÍTULO XXI – DO FORO

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

Brasília, 25 de julho de 2024.

FELIPE GUIMARÃES CÔRTEZ
Pregoeiro



SENADO FEDERAL

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90085/2024

(Processo nº 00200.002433/2024-29)

ANEXO 1

TERMO DE REFERÊNCIA											
OBJETO	Contratação de empresa para a prestação de serviços de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM (<i>Information Technology Service Management</i>) implantada no Senado Federal, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses.										
ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	Conforme Anexos 2, 3 e 4, e Cláusula Quarta (Regime de Execução) do Anexo 5 (Minuta de Contrato).										
CATSER	<table border="1"><thead><tr><th>Item</th><th>CATSER</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>26972</td></tr><tr><td>2</td><td>25992</td></tr><tr><td>3</td><td>27090</td></tr><tr><td>4</td><td>3840</td></tr></tbody></table>	Item	CATSER	1	26972	2	25992	3	27090	4	3840
Item	CATSER										
1	26972										
2	25992										
3	27090										
4	3840										
JUSTIFICATIVA	<p>Atualmente, o processo de atendimento para os serviços de TI prestado pelo Prodasen estão implementados e apoiados no sistema CAPRI, que é baseado numa versão gratuita do software OTRS, customizado para atender as necessidades do Senado Federal.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>										
ADJUDICAÇÃO	Menor preço global.										



SENADO FEDERAL

	Item	Quantidade	Unidade	Descrição resumida	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
PREÇOS ESTIMADOS	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\$)					
	Obs: Em que pese constar do sistema Compras.gov.br unidade distinta, para fins de formulação da proposta deverão ser consideradas as unidades de medida informadas na tabela acima, nos termos do item 1.1.1 deste edital.					
VIGÊNCIA DO CONTRATO	24 (vinte e quatro) meses consecutivos, a contar da data de sua celebração, podendo ser prorrogado por iguais períodos, até o limite de 120 (cento e vinte) meses, a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o disposto nos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.					
FORMA DE PAGAMENTO	Conforme Cláusula Sexta do Anexo 5 (Minuta de Contrato).					
CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	Programa de Trabalho: 01.031.0034.4061.5664 Naturezas de Despesa: 339040, 449040					
LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	Conforme Cláusula Quarta do Anexo 5 (Minuta de Contrato).					
FISCALIZAÇÃO	Conforme Cláusula Décima do Anexo 5 (Minuta de Contrato).					

FELIPE GUIMARÃES CÔRTEZ
Pregoeiro



SENADO FEDERAL

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90085/2024

(Processo nº 00200.002433/2024-29)

ANEXO 2

ESPECIFICAÇÕES

1. 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.

2. 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	517
Máx. Atendentes Concorrentes	104
Número de Usuários Clientes com pelo menos um Chamado	13232
Campos Dinâmicos	84
Grupos	150
Processos	18
Número de filas de atendimento	63
Papéis	104
Chamados	618.842
Número médio de chamados por mês	5.803,52
Número aproximado de Itens de Configuração do CMDB	31.608 itens, mais os relacionamentos
Catálogo de Serviços – número de serviços	979



SENADO FEDERAL

Indicador	Ambiente de produção do OTRS
Atendentes Genéricos	21
Filtros PostMaster	2

Tabela 1 - Quantitativos do ambiente de produção do CAPRI

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

4. 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 edital. 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.

5. O serviço de suporte e atualização para o software de ITSM (Item 2) deverá ser prestado pelo prazo de até 24 (vinte e quatro) 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 edital.

6. O serviço de Administração da Solução (Item 3) deverá ser prestado pelo prazo de até 24 (vinte e quatro) 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 edital.

7. O Treinamento em Administração da Solução para até 9 (nove) 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.



SENADO FEDERAL

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90085/2024

(Processo nº 00200.002433/2024-29)

ANEXO 3

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 versão 2016 versões 2019 e 2022;
- Serviço de monitoramento Zabbix 6.0.22 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



SENADO FEDERAL

Requisito	Solução arquitetural atual
Banco de Dados	Oracle Database 19c Enterprise Edition Extreme Performance 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
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)



SENADO FEDERAL

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



SENADO FEDERAL

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

A captura de tela mostra uma interface web para a 'Autorização de acesso a sistemas'. No topo, há um botão de voltar e o título 'Autorização de acesso a sistemas', além de um botão 'Solicitar' no canto superior direito. O formulário contém:

- Uma pergunta: 'Deseja conceder ou revogar o acesso? *' com duas opções de radio button: 'Conceder acesso' e 'Revogar o acesso'.
- Um campo de texto rotulado 'Escolha a pessoa cujo acesso será revogado:' com o placeholder 'Pesquise login ou CPF - mínimo 3 caracteres' e um botão 'Sugestões'.
- Uma seção 'Pessoas selecionadas:' que atualmente está vazia, com o texto: 'Não há pessoas selecionadas. Utilize a lista de sugestões e a caixa de pesquisa para procurar pessoas.'
- Um botão 'Adicionar meu nome à lista'.
- Um campo de texto rotulado 'Escolha ao menos uma pessoa'.
- Um campo de texto rotulado 'Nomes dos sistemas e perfis de acesso (caso aplicável): *'.
- Um campo de texto rotulado 'Observações adicionais sobre a solicitação:'.
- Um botão 'Solicitar' no canto inferior direito.

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

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.



SENADO FEDERAL

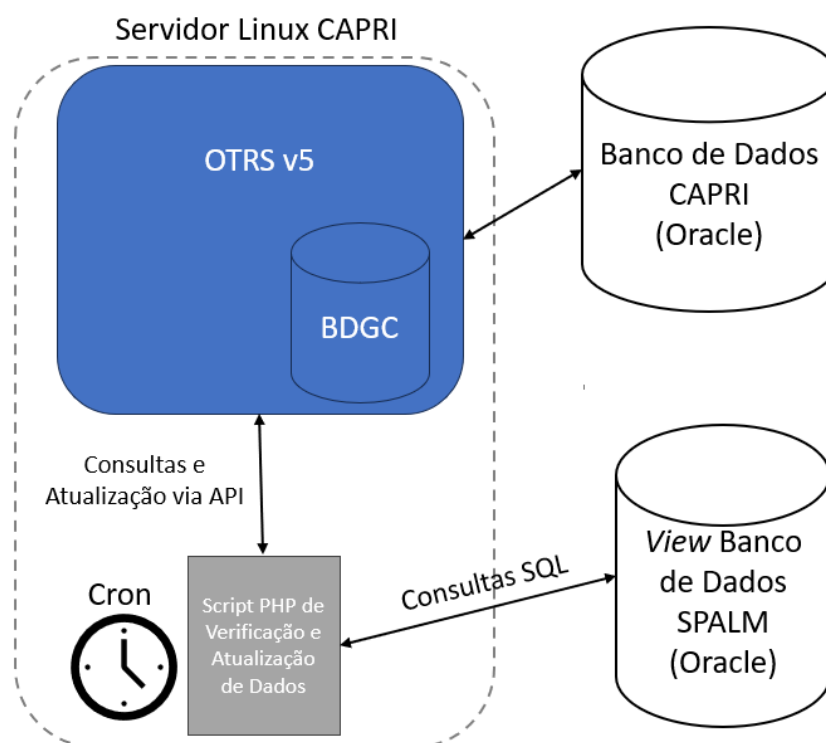


Figura 2 - Ilustração simplificada do funcionamento do script de integração com SPALM.

6. Script de Atualização de Certificados Digitais

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



SENADO FEDERAL

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.

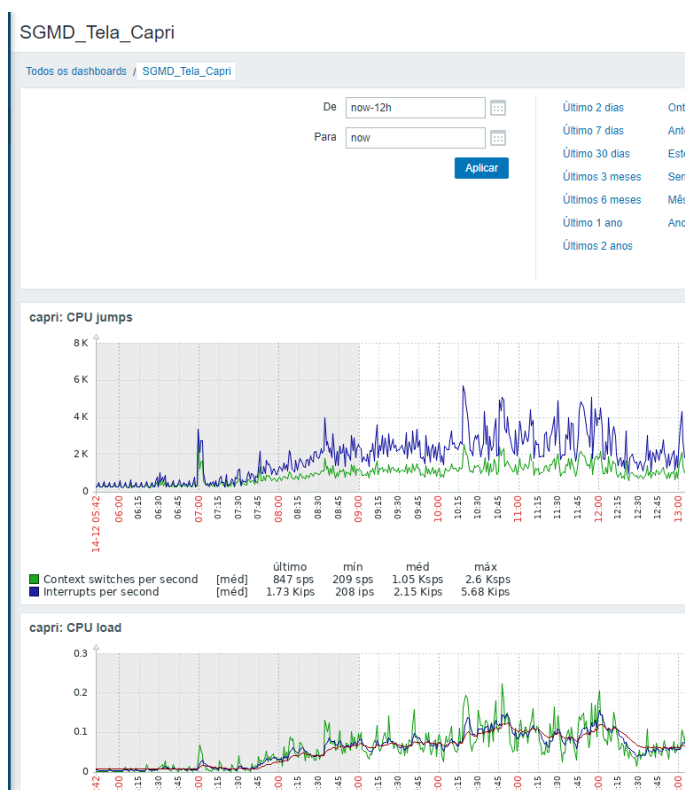


Figura 3 - Gráficos Monitoramento Zabbix



SENADO FEDERAL

DADOS
Com dados Sem dados

<input type="checkbox"/>	Host	Nome <a>▲	Última checagem
<input type="checkbox"/>	capri	Agent ping <a>?	19s
<input type="checkbox"/>	capri	Available memory <a>?	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 <a>?	7s
<input type="checkbox"/>	capri	CPU iowait time <a>?	5s
<input type="checkbox"/>	capri	CPU nice time <a>?	4s
<input type="checkbox"/>	capri	CPU softirq time <a>?	3s
<input type="checkbox"/>	capri	CPU steal time <a>?	2s
<input type="checkbox"/>	capri	CPU system time <a>?	1s
<input type="checkbox"/>	capri	CPU user time <a>?	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 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.



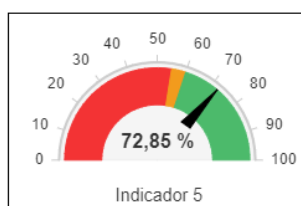
SENADO FEDERAL

10. Exemplo de Relatório Arquimedes (Business Objects)

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

Período da consulta:	Data da última carga:
1/8/2022 00:00:00 à 1/9/2022 00:00:00	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 corresponderam aos filtros de pesquisa aplicados¹. Dentre os tíquetes estão administração de

¹ 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 filas de atendimento.



SENADO FEDERAL

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. Critérios e práticas de sustentabilidade

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



SENADO FEDERAL

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90085/2024

(Processo nº 00200.002433/2024-29)

ANEXO 4

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.



SENADO FEDERAL

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.

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

Para sua elaboração é necessária uma faixa:

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





SENADO FEDERAL

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.



SENADO FEDERAL

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90085/2024

(Processo n.º 00200.002433/2024-29)

ANEXO 5

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO N.º

Que entre si celebram, de um lado, a UNIÃO por intermédio do SENADO FEDERAL e, do outro, _____, objetivando a prestação de serviços de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM (*Information Technology Service Management*) implantada no Senado Federal.

A UNIÃO, por intermédio do SENADO FEDERAL, doravante denominado SENADO ou CONTRATANTE, com sede na Praça dos Três Poderes, em Brasília-DF, CNPJ n.º 00.530.279/0001-15, neste ato representado pela sua Diretora-Geral, _____, e _____, com sede na _____, telefone n.º (____) ____-____ e ____-____, CNPJ-MF n.º _____/____-____, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. _____, CI. _____, expedida pela ____/____, CPF n.º _____-____, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do PREGÃO ELETRÔNICO n.º ____/20____, homologado pela Senhora Diretora-Geral, documento digital n.º _____ do Processo n.º 00200.002433/2024-29, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, documento digital n.º _____ a este instrumento, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei n.º 14.133, de 1.º de abril de 2021, da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V do Regulamento Administrativo do Senado Federal, e dos Atos da Diretoria-Geral n.º 14, de 2022, e n.º 15, de 2022, e das cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a prestação de serviços de **migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM (*Information Technology Service Management*) implantada no Senado Federal, durante prazo de 24 (vinte e quatro) meses consecutivos**, de acordo com os termos e especificações constantes deste contrato e do edital.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

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



SENADO FEDERAL

I - manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e de qualificação que ensejaram sua contratação;

II - apresentar cópias autenticadas das alterações do ato constitutivo, sempre que houver;

III - efetuar o pagamento de seguros, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução deste contrato;

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

V - manter preposto para este contrato, que irá representá-la sempre que for necessário;

VI - 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:

a) declaração de que os profissionais alocados na execução técnica contratual possuem, em conjunto, no mínimo os seguintes conhecimentos:

a.1) suporte técnico à plataforma OTRS, Znuny, LigerSmart ou OTOBO;

a.2) administração de instâncias na plataforma OTRS, Znuny, LigerSmart ou OTOBO;

a.3) administração de sistemas servidores Linux;

a.4) administração de bancos de dados PostgreSQL;

a.5) modelagem e gerenciamento de processos;

a.6) boas práticas de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação (ITSM).

b) 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-graduação *latu sensu*, de no mínimo 360 (trezentos e sessenta) horas, aprovada pelo MEC, na área de Tecnologia da Informação;

c) 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.

VII - 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



SENADO FEDERAL

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;

VIII - obedecer rigorosamente a todas as normas e procedimentos de segurança adotados pelo SENADO, bem como de uso de recursos de informática, implementados no ambiente de TI do SENADO;

IX - comunicar imediatamente ao gestor do contrato, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de empregados, dentre os que prestam serviços ao SENADO, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do SENADO;

X - 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 do SENADO, fornecendo para tanto as credenciais de acesso e as demais informações necessárias ao registro das ocorrências;

XI - 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 e com o Termo de Autorização de Publicação de Dados Pessoais, Anexo 9 e Anexo 11, respectivamente.

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

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

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

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

PARÁGRAFO QUINTO – A CONTRATADA não poderá divulgar dados e informações do SENADO que tiver acesso em virtude da execução contratual, devendo se comprometer com o estabelecido no Termo de Sigilo (Anexo 8), que deve ser assinado por ocasião da assinatura deste contrato.

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

- I** - registrar formalmente as demandas em sistema apropriado, de acordo com a forma acordada com a CONTRATADA;
- II** - avaliar e atestar mensalmente a execução dos serviços, dentro dos prazos pactuados e de acordo com o estabelecido neste contrato, no edital e seus anexos;
- III** - fornecer à CONTRATADA as informações e os esclarecimentos necessários à execução dos serviços objeto do contrato;
- IV** - providenciar os meios adequados para o acesso aos ambientes de ITSM, de acordo com o estabelecido neste contrato, no edital e seus anexos e respeitando as normas de TI do SENADO, visando a eficiente e segura prestação dos serviços de suporte e garantia de atualização.

PARÁGRAFO DÉCIMO - A comunicação entre o SENADO e a CONTRATADA se dará por e-mail, pelo seguinte endereço eletrônico: ngacti@senado.leg.br.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO TRATAMENTO E DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

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

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

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



SENADO FEDERAL

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

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

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



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA QUARTA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA iniciará a execução do objeto deste contrato, 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
FASE 2 – Reunião de alinhamento	Até 5 (cinco) dias úteis após a emissão da ordem de serviço pelo SENADO.	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.	CONTRATADA e SENADO
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.
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	Ordem de serviço para Migração do OTRS CE para Znuny LTS.	Proposta completa de Plano de migração.	CONTRATADA e SENADO



SENADO FEDERAL

Cronograma Físico Visão Geral					
Fase	Período	Descrição	Pré-Requisito	Produto	Responsável
		apresentados, e da metodologia aplicada, conforme este contrato o edital e seus anexos.			
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 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 contrato, no edital e seus anexos.	CONTRATADA e SENADO
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 e CONTRATADA



SENADO FEDERAL

Cronograma Físico Visão Geral					
Fase	Período	Descrição	Pré-Requisito	Produto	Responsável
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
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.	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
FASE 10 – Prestação dos serviços de administração da solução ITSM do SENADO	Início juntamente com o início da FASE 9 e conclusão no encerramento do contrato.	Prestação do serviço de administração da solução ITSM do SENADO.	Início do Serviço de Suporte e Atualização para o Software de ITSM.	Ambiente administrado.	CONTRATADA



SENADO FEDERAL

Cronograma Físico Visão Geral					
Fase	Período	Descrição	Pré-Requisito	Produto	Responsável
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
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 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
FASE 14 – Execução do Treinamento em administração da solução ITSM para até 9 (nove) pessoas	Até 15 (quinze) dias úteis após a aprovação do Plano de Treinamento ou conforme agenda e disponibilidade do SENADO.	Prestação do treinamento para a solução ITSM a ser adotada no SENADO.	Plano de Treinamento aprovado.	Colaboradores internos do SENADO capacitados.	CONTRATADA



SENADO FEDERAL

Cronograma Físico Visão Geral					
Fase	Período	Descrição	Pré-Requisito	Produto	Responsável
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
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 de Aceite dos Serviços de Treinamento.	Emissão dos certificados de conclusão de curso para os alunos e emissão do Termo de Aceite dos Serviços de Treinamento.	Treinamento avaliado e aprovado.	Certificados e termo de aceite dos serviços emitido.	CONTRATADA e SENADO.

Tabela 2- Cronograma de Execução



SENADO FEDERAL

Da qualificação dos profissionais técnicos

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os serviços técnicos objetos deste contrato deverão ser prestados por profissionais com experiência e formação conforme estabelecido no inciso VI do *caput* da Cláusula Segunda.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Os profissionais alocados, conjuntamente, devem possuir os conhecimentos arrolados na alínea “a” do inciso VI da Cláusula Segunda, comprovados por meio de declaração entregue pela CONTRATADA, pormenorizada, discriminando o conhecimento específico de cada profissional.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A declaração do parágrafo anterior 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.

Das disposições gerais de prestação dos serviços

PARÁGRAFO QUARTO - 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.

PARÁGRAFO QUINTO - Será realizada, no SENADO, 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.

I - A critério do SENADO, a reunião de alinhamento para início da execução contratual poderá ocorrer por vídeo conferência.

PARÁGRAFO SEXTO - Os serviços previstos no contrato deverão ser prestados preferencialmente de maneira remota. No entanto, o SENADO poderá exigir a presença de profissionais da CONTRATADA nas dependências do SENADO nas seguintes situações:

I - 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;

II - Para apresentação do relatório de planejamento de migração mencionado no Parágrafo Vigésimo deste contrato;

III - Por discricionariedade do SENADO, para a realização dos Serviços de Treinamento (item 4);



SENADO FEDERAL

IV - Por discricionariedade do SENADO, quando este entender que o atendimento a um incidente ou requisição de serviço específicos serão mais bem executados presencialmente devido à complexidade da tarefa.

PARÁGRAFO SÉTIMO - 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.

I - É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento dos *tokens* necessários para a gravação dos certificados digitais de acesso à VPN do SENADO, devendo a CONTRATADA arcar com as despesas de envio e devolução dos dispositivos.

PARÁGRAFO OITAVO - 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.

PARÁGRAFO NONO - 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, os quais serão informados (ou entregues) à CONTRATADA por ocasião da reunião de alinhamento.

PARÁGRAFO DÉCIMO - O acesso remoto, a critério do SENADO, poderá ser direto a ambiente do software ITSM ou indiretamente de modo assistido.

I - Os acessos indiretos, feitos de modo assistido, deverão ser acompanhados por alguém da equipe técnica do SENADO, podendo, a seu critério, dispensar o uso de VPN;

II - O acesso remoto assistido deverá ser precedido de autorização do usuário assistido. Este procedimento será realizado eletronicamente por meio de ferramenta, previamente homologada pelo SENADO, que possibilite o compartilhamento de tela e a liberação do controle para o técnico da CONTRATADA;

III - 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.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - 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*.



SENADO FEDERAL

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

I - 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).

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

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - 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, comprovando por meio de recolhimento de Termo de Ciência, assinado por cada profissional, em 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.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - 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:

I - Todas as informações relacionadas à prestação dos serviços de Migração do OTRS CE para Znuzy LTS em Banco de Dados PostGreSQL, destacando os avanços em relação ao mês anterior, até a conclusão desse serviço específico;

II - 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:

a) 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;

b) Relação de atualizações implementadas;

c) Relatório de disponibilidade do serviço;

d) Redutores previstos conforme Instrumentos de Medição de Resultados (Cláusula Quinta).

III - 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:



SENADO FEDERAL

a) 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;

b) Redutores previstos conforme Instrumentos de Medição de Resultados (Cláusula Quinta).

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

a) Relatórios de presença dos alunos;

b) Conteúdo abordado a material didático utilizado anexo;

c) Plano de aulas e ensino;

d) Redutores previstos conforme Instrumentos de Medição de Resultados (Cláusula Quinta).

Dos serviços de Migração do OTRS CE para Znuny LTS em Banco de Dados PostGreSQL (ITEM 1)

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - 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 1 - Quantitativos do ambiente de produção do CAPRI (Anexo 2), todos os seus recursos associados do ambiente atual do OTRS descrito no Anexo 3, inclusive todas as personalizações pré-existentis plenamente funcionais, para novo ambiente, observando as características de soluções e versões como descrito na Tabela 3 - Características do Ambiente de destino Znuny, respeitando-se os demais requisitos deste contrato, do edital e seus anexos.

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 3 - Características do Ambiente de destino Znuny

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO - 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.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO - O Serviço de Migração do OTRS CE para Znuny LTS incluirá:

I - A mudança do sistema operacional CentOS versão 7.9 para o Ubuntu Server LTS versão 22.04 ou superior;

II - 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;

a) 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, inclusive em ambiente tecnológico designado por essa equipe.

III - 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.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO - O Serviço de Migração também respeitará:

I - 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.

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

II - 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.

a) Os relatórios referidos no inciso II acima 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 3.

III - A manutenção da integração com o Sistema de Patrimônio – SPALM utilizado pelo SENADO via *script* específico, sem qualquer perda de funcionalidade em relação ao funcionamento anterior à migração.

a) 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 3.

IV - 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.



SENADO FEDERAL

a) 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.

V - 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.

a) Exemplos de itens monitorados são apresentados no Anexo 3.

VI – A manutenção da integração com a solução de *backup* do SENADO IBM Spectrum Protect com instalação de agente no servidor.

a) Detalhes sobre o serviço de *backup* para o CAPRI com solução IBM Spectrum Protect são fornecidos no Anexo 3.

VII - 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.

a) 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 3.

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

a) 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 3.

IX - a correspondência à identidade visual dos sistemas e soluções de TI do SENADO, nos moldes do Anexo 4.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO - A execução da ordem de serviço descrita no Parágrafo Décimo Sétimo deverá ser iniciada pela entrega de um relatório detalhado de planejamento da migração, doravante denominado Plano de Migração, incluindo no mínimo o seguinte conteúdo:

I - 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;

II - 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, 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



SENADO FEDERAL

OTRS 6 antes de migração para Znuny), integração com *Active Directory*, reconfigurações no *script* de atualização automática de certificados digitais para servidor *web*.

a) O detalhamento deverá observar os ambientes CAPRIDSV (desenvolvimento), CAPRIHML (homologação) e CAPRI (produção) especialmente quanto à realização de testes e homologações;

b) Devem ser destacadas etapas do processo que podem envolver a interrupção de funcionamento do ambiente de produção da solução ITSM.

III - observação e respeito aos períodos necessários para que o SENADO homologue a migração e suas eventuais etapas intermediárias;

IV - inclusão de toda e qualquer outra informação necessária à execução e conclusão da migração conforme requisitos deste contrato, do edital e seus anexos.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO - O Plano de Migração descrito no Parágrafo Vigésimo deverá ser entregue no prazo de até 15 (quinze) dias úteis a contar do recebimento da ordem de serviço dos Serviços de Migração.

I - Caso o relatório descrito no Parágrafo Vigésimo não atenda a todos os requisitos estabelecidos pelo SENADO ou caso falte maior detalhamento em qualquer de suas seções, poderá o SENADO, por discricionariedade, solicitar os ajustes e complementações que julgar necessários em um prazo de até 10 (dez) dias úteis (FASE 5 do Cronograma);

II - Caso sejam demandados ajustes ou complementações do relatório inicial constante do Parágrafo Vigésimo a CONTRATADA disporá do prazo de 5 (cinco) dias úteis para concluir a revisão;

III - O SENADO avaliará o relatório revisado e, caso necessário, solicitará novas complementações ou correções à CONTRATADA, repetindo o processo, conforme prazos estabelecidos nos incisos I e II acima, e sujeitando a CONTRATADA a penalidades previstas na Cláusula Décima Primeira.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO - Após a migração, o sistema CAPRI deverá funcionar em ambiente com características como descrito na Tabela 3 - Características do Ambiente de destino Znuny, de acordo com as mudanças descritas no Parágrafo Décimo Oitavo e com todos os recursos descritos no Anexo 3.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO - Após a migração descrita no parágrafo acima, o sistema CAPRI deverá conter todos os dados descritos na Tabela 1 - 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, exemplificada no Anexo 4.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO - 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.

I - 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;

II - 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;

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

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

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO - 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.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEXTO - Concluído o serviço de migração pela CONTRATADA, o SENADO 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).

I - O processo de aprovação e ajustes descrito no Parágrafo Vigésimo Sexto será repetido, respeitando-se os mesmos prazos estabelecidos até que não haja correções a serem feitas em última verificação pelo SENADO;

II - Reiteradas conclusões do serviço de migração por parte da CONTRATADA sem que haja a respectiva aprovação a sujeitarão a penalidades conforme Cláusula Décima Primeira;

III - Serão descontados dos prazos estabelecidos no Parágrafo Vigésimo Quinto os períodos utilizados pelo SENADO para homologação da migração ou de etapas parciais, formalmente registrados;

IV - Termo de Aceite dos Serviços de Migração será emitido pelo SENADO em até 5 (cinco) dias úteis após a conclusão da avaliação e ajustes no serviço de migração;



SENADO FEDERAL

V - O descumprimento dos prazos previstos para a conclusão do serviço de migração da solução sujeitará a CONTRATADA a glosas e penalidades, conforme disposto neste contrato, incluindo a possibilidade de rescisão contratual.

Dos serviços de suporte e atualização para o software de ITSM (ITEM 2)

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SÉTIMO - A CONTRATADA deverá prestar **mensalmente** os serviços de suporte técnico e garantia de atualização para os ambientes de ITSM implantados no SENADO (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.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO OITAVO - O início dos serviços de suporte e atualização será caracterizado, dentro do prazo previsto no parágrafo anterior, pela entrega da CONTRATADA da listagem de canais de atendimento disponíveis e funcionais para esses serviços.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO NONO - Os serviços de suporte e atualização consistem no provimento de suporte técnico e garantia de atualização à solução completa de ITSM do SENADO, instalado em três ambientes, visando sua alta disponibilidade e segurança, incluindo o software ITSM, sistema operacional utilizado, servidor de aplicação e banco de dados;

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

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO PRIMEIRO - 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



SENADO FEDERAL

Tipo do Chamado	Descrição	Prazo para solução em horas	Calendário (utilizado na contagem do prazo)
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 <i>bugs</i> 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
6	Chamado para o provimento de atualizações, aplicação de correções e mudanças de versão (<i>upgrades</i>)	504	24x7x365

Tabela 4 - Caracterização de chamados

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO SEGUNDO - A abertura do chamado por parte do SENADO 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.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO TERCEIRO - 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 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, nos 365 (trezentos e sessenta e cinco) 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, durante 8 (oito) horas por dia, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO QUARTO - Para o ambiente de produção será considerada indisponibilidade qualquer falha ou ameaça de falha, bem como problema de desempenho que



SENADO FEDERAL

impacte o tempo médio de resposta em pelo menos 50% (caracterizando chamados dos tipos 1 e 2).

I - 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;

II - Caso a CONTRATADA não realize a medição inicial de tempo de resposta, ela concordará com a avaliação da equipe técnica do SENADO e a consequente classificação do chamado conforme tal criticidade.

a) 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).

b) 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.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO QUINTO - 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.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO SEXTO - O Anexo 3 do Edital descreve o ambiente do OTRS atual, trazendo informações sobre a infraestrutura computacional, configurações do OTRS e pacotes instalados.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO SÉTIMO - O SENADO 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 do SENADO no ambiente deverão seguir as seguintes regras:

I - 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;

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

III - 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



SENADO FEDERAL

melhorias à implementação com vistas a gerar o menor impacto no atendimento aos chamados e em futuras atualizações.

IV - Após a implementação em produção, deverá ser concedido à CONTRATADA um prazo de 7 (sete) dias úteis para internalizar as novas implementações realizadas e estar apta a realizar atendimentos de chamados de suporte relativos a essas implementações.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO OITAVO - No que se refere à categorização dos chamados em cada um dos seis tipos descritos na Tabela 4 - Caracterização de chamados:

I - 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 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 Tabela 4 - Caracterização de chamados, no regime 24x7x365.

II - 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 devem englobar as indisponibilidades de funcionalidades do sistema em produção não categorizadas no tipo 1;

III - 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;

IV - 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*);

V - 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;

VI - 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



SENADO FEDERAL

à possibilidade da realização em finais de semana ou feriados, a contagem do prazo se dará no regime 24x7x365.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO NONO - 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 pelo SENADO, podendo ser utilizados, a critério do SENADO, os ambientes de homologação e desenvolvimento.

PARÁGRAFO QUADRAGÉSIMO - As intervenções a serem feitas diretamente no ambiente de produção deverão contar com a anuência do SENADO, podendo este solicitar o agendamento da intervenção para horário mais conveniente. Nessas situações ocorrerá a suspensão da contagem do prazo de atendimento até que o chamado volte a ser atendido conforme agendamento.

PARÁGRAFO QUADRAGÉSIMO PRIMEIRO - A contagem dos prazos será suspensa sempre que por motivo alheio à vontade da CONTRATADA, como situações motivadas pelo SENADO, casos fortuitos ou de força maior devidamente comprovados e documentados no chamado.

PARÁGRAFO QUADRAGÉSIMO SEGUNDO - O SENADO 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.

PARÁGRAFO QUADRAGÉSIMO TERCEIRO - 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 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.

PARÁGRAFO QUADRAGÉSIMO QUARTO - Chamados que envolvam *bugs* ou erros reconhecidos pública 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 do SENADO, sem prejuízos à CONTRATADA, como “sem solução” ou “com solução de contorno”.

I - Caberá à CONTRATADA reportar as informações à comunidade em fórum adequado, com anuência do SENADO, buscando contribuir para o desenvolvimento de solução, além de acompanhar periodicamente a resolução do caso para aplicação no SENADO.

PARÁGRAFO QUADRAGÉSIMO QUINTO - A qualidade dos serviços de suporte e atualização também será mensurada pela disponibilidade monitorada do ambiente de produção da solução ITSM implantada no SENADO e associada aos Instrumentos de Medição de Resultado previstos na Cláusula Quinta deste contrato.



SENADO FEDERAL

I - A medição da disponibilidade será realizada no maior nível de especificidade possível pela ferramenta de monitoramento em produção no SENADO;

II - 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.

PARÁGRAFO QUADRAGÉSIMO SEXTO - Durante a vigência contratual a CONTRATADA deverá atender às solicitações do SENADO, 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 na Tabela 4 - Caracterização de chamados.

Do serviço de Administração da Solução (ITEM 3)

PARÁGRAFO QUADRAGÉSIMO SÉTIMO - A CONTRATADA deverá prestar mensalmente os serviços de Administração da Solução ITSM implantada no SENADO (produção, homologação e desenvolvimento), estando apta para atender ordens de serviço a partir do início dos serviços de suporte e atualização da solução.

PARÁGRAFO QUADRAGÉSIMO OITAVO - Os serviços de Administração da Solução poderão ser prestados remotamente.

PARÁGRAFO QUADRAGÉSIMO NONO - Os serviços de Administração da Solução deverão ser prestados de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, exceto feriados e pontos-facultativos formalmente divulgados pelo SENADO.

PARÁGRAFO QUINQUAGÉSIMO - 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.



SENADO FEDERAL

Código	Grupo	Atividade	Unidade de Execução	Prazo Máximo Esperado
FI01	Administração de Filas	Inclusão, alteração ou exclusão de filas, modelos, autorrespostas, anexos, saudações e assinaturas	Por fila alterada.	1 hora.
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 5 - Atividades de Administração e Prazo Máximo Esperado

PARÁGRAFO QUINQUAGÉSIMO PRIMEIRO - A abertura da requisição de serviço por parte do SENADO será realizada em sistema adequado, que permita o registro de data e hora, incluindo o código da atividade de administração, descrição destalhada e eventuais observações quanto à necessidade e a forma de execução, como, por exemplo, fluxogramas, perfis de



SENADO FEDERAL

usuários similares, planilhas de dados, informações de configuração, sugestões de nomenclatura.

I - Caso não informada explicitamente, o prazo esperado para execução é derivado a partir do código da atividade, conforme Tabela 5 - Atividades de Administração e Prazo Máximo Esperado.

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

I - A atividade de administração, a critério do SENADO, poderá ser incorporada ao catálogo de atividades para utilização em requisições futuras.

PARÁGRAFO QUINQUAGÉSIMO TERCEIRO - O atendimento às requisições de serviço deverá observar as seguintes diretrizes:

I - Criação de objetos visando sempre o maior reaproveitamento possível;

II - Reaproveitamento de objetos antes da criação;

III - Padronização de identificadores e nomenclatura;

IV - Utilização de nomenclatura significativa e documentação que facilitem a identificação e propósito dos objetos;

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

VI - Respeito aos padrões de nomenclaturas e identificadores já estabelecidos na solução ITSM pelo SENADO.

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

PARÁGRAFO QUINQUAGÉSIMO QUINTO - O desrespeito aos prazos esperados estabelecidos sujeitarão a CONTRATADA a glosas e penalidades na forma das Cláusulas Quinta e Décima Primeira deste contrato, respectivamente.



SENADO FEDERAL

Do treinamento em Administração da solução para até 9 (nove) pessoas (ITEM 4)

PARÁGRAFO QUINQUAGÉSIMO SEXTO - 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.

PARÁGRAFO QUINQUAGÉSIMO SÉTIMO - 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.

PARÁGRAFO QUINQUAGÉSIMO OITAVO - 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.

PARÁGRAFO QUINQUAGÉSIMO NONO - 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.

I - A carga horária prevista para este treinamento é de no mínimo 40 (quarenta) horas, não sendo permitida carga horária superior a 8 (oito) horas diárias;

II - O treinamento deverá ser realizado conforme o cronograma apresentado no Plano de Treinamento, após aprovação;

III - O Plano deverá apresentar descrição completa e detalhada das instalações onde serão realizados os treinamentos;

IV - 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.

PARÁGRAFO SEXAGÉSIMO - O SENADO poderá solicitar ajustes e correções no Plano de Treinamento em até 3 (três) dias úteis após sua primeira entrega pela CONTRATADA.

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

II - 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, momento em que o Plano será considerado aprovado, observadas as possíveis aplicações de penalidade descritas na Cláusula Décima Primeira.

PARÁGRAFO SEXAGÉSIMO PRIMEIRO - A execução do treinamento deverá ser realizada em até 15 (quinze) dias úteis após a aprovação do Plano de Treinamento ou conforme



SENADO FEDERAL

agenda e disponibilidade do SENADO, a ser considerada durante elaboração do Plano de Treinamento.

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

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

PARÁGRAFO SEXAGÉSIMO TERCEIRO - O conteúdo programático do treinamento deve incluir:

I - Instalação e configuração do sistema; *backup* e recuperação; conexões com bancos de dados;

II - 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));

III - Conexões e possibilidades de integração com sistemas de correio eletrônico, integração com serviços de diretório, configuração avançada do LDAP;

IV - Administração de usuários, papéis, grupos, atendentes, clientes e permissões, gerenciamento de autorizações;

V - Administração de filas, modelos, autorrespostas, assinaturas, saudações, anexos;

VI - Desenho das filas e estruturas de autorização para mapeamento dos serviços da organização;

VII - Administração de chamados, notificações, campos dinâmicos, catálogo de serviços, estados, serviços e instrumento de medição de resultados;

VIII - Notificações administrativas, criticidade, impacto, prioridade, máquina de estados;

IX - Utilização da interface de consultas SQL;

X - Programação de ACLs, implementação de ACLs complexas;

XI - Administração e automação de processos (*workflow*);

XII - Administração de FAQs;



SENADO FEDERAL

XIII - 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;

XIV - Relatórios;

XV - Avaliação de desempenho da solução;

XVI - *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;

XVII - 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;

XVIII - Gerenciamento dos módulos de interface; Empacotamento das mudanças; Expressões e elementos; Criação de processos; Importação e Exportação de dados; Customizações;

XIX - Eventos do Sistema, *logs* na interface gráfica e nos arquivos do servidor; exportação de *logs*;

XX - 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 em relação à versão de comunidade.

PARÁGRAFO SEXAGÉSIMO QUARTO - 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.

PARÁGRAFO SEXAGÉSIMO QUINTO - O treinamento deverá ser realizado em Brasília – Distrito Federal, em local disponibilizado pela CONTRATADA.

I - 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.

II - Por sua discricionariedade o SENADO poderá optar que seus alunos ou parte dos alunos participem do treinamento de modo remoto por meio de videoconferência.

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



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO SEXAGÉSIMO SEXTO - 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.

PARÁGRAFO SEXAGÉSIMO SÉTIMO - Todo o material didático utilizado no treinamento deverá ser disponibilizado ao SENADO.

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

PARÁGRAFO SEXAGÉSIMO NONO - 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.

PARÁGRAFO SEPTUAGÉSIMO - O SENADO poderá indicar os nomes dos alunos até o dia anterior ao do treinamento.

PARÁGRAFO SEPTUAGÉSIMO PRIMEIRO - A CONTRATADA deverá assegurar-se que os alunos assinem diariamente lista de presença ou fornecer relatório de presença em meio digital.

PARÁGRAFO SEPTUAGÉSIMO SEGUNDO - Ao final do treinamento, a CONTRATADA deverá realizar junto aos participantes uma avaliação do curso por meio da Ficha de Avaliação disponível no Anexo 12, a qual será considerada para o aceite e recebimento dos serviços pela fiscalização do contrato.

I - As avaliações deverão ser preenchidas e assinadas pelos alunos e entregues à equipe do SENADO responsável pela Fiscalização do Serviço.

II - O não atingimento de níveis de serviço, conforme os IMR constantes da Cláusula Quinta, sujeitarão a CONTRATADA a realização de novo treinamento, visando sanar as deficiências detectadas pelas fichas de avaliação.

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

PARÁGRAFO SEPTUAGÉSIMO TERCEIRO - Caso necessário, pelo não atingimento dos IMR, conforme Cláusula Quinta, a CONTRATADA terá até 15 (quinze) dias úteis para realizar novamente o treinamento, em novas datas a serem combinadas com a fiscalização do contrato.

I - A reaplicação de treinamento, pelo efeito das avaliações, não eximirá a CONTRATADA de outras sanções previstas.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO SEPTUAGÉSIMO QUARTO - Após a aprovação do treinamento, a CONTRATADA deverá fornecer certificado de conclusão para cada aluno participante em até 22 (vinte e dois) dias úteis.

I - 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.

PARÁGRAFO SEPTUAGÉSIMO QUINTO – 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.

Do recebimento dos serviços

PARÁGRAFO SEPTUAGÉSIMO SEXTO – Efetivada a prestação dos **serviços de Migração do OTRS CE para Znuzy LTS em banco de dados PostGreSQL (item 1)**, será emitido Termo de Aceite detalhado, observando-se prazos e condições estabelecidos na Tabela 2- Cronograma de Execução ao *caput* desta Cláusula e demais critérios previstos neste contrato.

PARÁGRAFO SEPTUAGÉSIMO SÉTIMO – Para fins de apuração dos níveis de **serviço de Suporte e Atualização (item 2)** atingidos e emissão do aceite, **mensalmente**, será encaminhado pela CONTRATADA, até o 5º dia útil subsequente a cada período de 30 (trinta) dias 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.

I - O relatório citado no parágrafo anterior será avaliado para que seja emitido termo circunstanciado de aceite mensal, pelo gestor responsável pela fiscalização do ajuste até o 10º (décimo) dia útil subsequente ao recebimento do relatório, após verificação da sua conformidade;

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

PARÁGRAFO SEPTUAGÉSIMO OITAVO – Para fins de apuração dos níveis de **serviço de Administração da Solução (item 3)** atingidos e emissão do aceite, **mensalmente**, será encaminhado pela CONTRATADA, até o 5º (quinto) dia útil subsequente a cada período de 30 (trinta) dias 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.



SENADO FEDERAL

I - O relatório citado no parágrafo anterior será avaliado para que seja emitido termo circunstanciado de aceite mensal, pelo gestor responsável pela fiscalização do ajuste até o 10º (décimo) dia útil subsequente ao recebimento do relatório, após verificação da sua conformidade.

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

PARÁGRAFO SEPTUAGÉSIMO NONO – Efetivada a prestação dos **Serviços de Treinamento (item 4)**, será emitido Termo de Aceite detalhado, observando-se prazos e condições estabelecidos na Tabela 2- Cronograma de Execução ao *caput* desta Cláusula e demais critérios previstos neste contrato.

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

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

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

I – Não há previsão de adoção de IMR para os **serviços de migração do OTRS CE para Znuny LTS em Banco de Dados PostGreSQL (item 1)**, devendo ser observadas as sanções eventualmente cabíveis conforme Cláusula Décima Primeira e demais dispositivos deste contrato.

Dos serviços de suporte e atualização para o software de ITSM (ITEM 2)

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os níveis de serviço apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos **serviços de suporte técnico (item 2)** prestados durante a contratação. Os indicadores a seguir definem os parâmetros a serem observados no cumprimento do IMR deste serviço específico:

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.



SENADO FEDERAL

Indicador Nº 1 – Prazo de Atendimento de Chamados			
Item	Descrição		
Meta a cumprir	Indicador	Meta	Redutor
	Tempo de conclusão chamados tipo 1	5 (cinco) horas, com atendimento no regime 24x7x365	1% sobre o valor mensal dos serviços de suporte e atualização para cada 1 (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 tipo 2	8 (oito) horas, com atendimento no regime 8x5	1% sobre o valor mensal dos serviços de suporte e atualização para cada 2 (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 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 4 (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 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 8 (oito) horas de atraso, ou fração de hora, além do tempo definido na meta, até o limite de 5% deste valor por ocorrência.
	Tempo de conclusão chamados 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 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	Sistema de gestão de chamados do Senado Federal.		



SENADO FEDERAL

Indicador Nº 1 – Prazo de Atendimento de Chamados	
Item	Descrição
de acompanhamento	
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 chamado no sistema do SENADO, incluindo notificação à CONTRATADA.
Início de Vigência	Conforme Cronograma de Execução para início dos Serviços de Suporte e Atualização (Tabela 2- Cronograma de Execução no <i>caput</i> da Cláusula Quarta).
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme tabela na linha “Meta 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 do contrato. Ultrapassado o limite estabelecido, poderão ser aplicadas outras sanções relativas à inexecução parcial do contrato, conforme “Sanções” abaixo e Cláusula Décima Primeira.
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 Cláusula Décima Primeira.
Observações	Esses dados poderão passar por processo de auditoria e conferência com informações coletadas pelo SENADO quando da abertura dos chamados

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	1% sobre o valor mensal dos serviços de suporte técnico e atualização.



SENADO FEDERAL

Indicador Nº 2 – Disponibilidade da Solução			
Item	Descrição		
		indisponibilidade nos 43.200 mensais.	
	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.
	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.		
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. Serão descontados os tempos de indisponibilidade correspondentes a manutenções programadas autorizadas pelo SENADO 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>		



SENADO FEDERAL

Indicador Nº 2 – Disponibilidade da Solução	
Item	Descrição
Início de Vigência	Conforme Cronograma de Execução para início dos Serviços de Suporte e Atualização (Tabela 2- Cronograma de Execução no <i>caput</i> da Cláusula Quarta).
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme tabela na linha “Meta a Cumprir” acima.
Sanções	A indisponibilidade que supere 3.600 minutos (60 horas) ensejará a CONTRATADA a penalidades pelo não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos conforme Cláusula Décima Primeira.
Observações	Esses dados poderão passar por processo de auditoria e conferência com informações coletadas pelo SENADO quando da elaboração de relatório.

Do serviço de Administração da Solução (ITEM 3)

PARÁGRAFO SEGUNDO – Os níveis de serviço apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos **serviços de administração (item 3)** prestados durante a contratação. 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.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Sistema de gestão de chamados do SENADO.		



SENADO FEDERAL

Indicador Nº 3 – Prazo de Atendimento de Requisições de Serviço	
Item	Descrição
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 SENADO, 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 8h às 12h e das 14h às 18h, exceto feriados e pontos-facultativos formalmente divulgados pelo e para o SENADO.</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 (Tabela 2- Cronograma de Execução ao <i>caput</i> da Cláusula Quarta).
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme tabela na linha “Meta a Cumprir” acima e Tabela 5 - Atividades de Administração e Prazo Máximo Esperado, ao Parágrafo Quadragésimo Nono da Cláusula Quarta.
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, quando ocorrer em 2 (dois) meses observando-se os últimos 3 (três) meses, ensejará a CONTRATADA a penalidades pelo não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos conforme Cláusula Décima Primeira.
Observações	Esses dados poderão passar por processo de auditoria e conferência com informações coletadas pela contratante quando da abertura das requisições.

Do treinamento em Administração da Solução para até 9 (nove) pessoas (ITEM 4)

PARÁGRAFO TERCEIRO – O nível de serviço do treinamento será avaliado por meio de formulário específico constante do Anexo 12.

PARÁGRAFO QUARTO – A média simples da nota final preenchida por cada aluno será aplicada às faixas do IMR como abaixo:



SENADO FEDERAL

Indicador N° 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.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Formulário de avaliação constante ao Anexo 12.		
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, 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>		



SENADO FEDERAL

Indicador N° 4 – Aprovação do Treinamento	
Item	Descrição
Início de Vigência	Conforme Cronograma de Execução para Serviços de Treinamento (Tabela 2- Cronograma de Execução no <i>caput</i> da Cláusula Quarta).
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme tabela na linha “Meta a Cumprir” acima.
Sanções	Conforme Cláusula Décima Primeira.
Observações	Esses dados poderão passar por processo de auditoria e conferência com informações coletadas pelo SENADO quando da conclusão da avaliação.

CLÁUSULA SEXTA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O SENADO pagará à CONTRATADA, pelo objeto deste contrato, os valores unitários a seguir, conforme proposta da CONTRATADA, documento digital n° _____, não sendo permitida em nenhuma hipótese a antecipação de pagamentos e o pagamento de serviços não executados ou executados de forma incompleta.

Item	Unidade	Quantidade	Especificação	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)

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

PARÁGRAFO SEGUNDO – O pagamento efetuar-se-á por intermédio de depósito em conta bancária da CONTRATADA, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da nota fiscal/fatura discriminada, em 2 (duas) vias:

I – Em parcela única: para os **serviços de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostgreSQL (item 1) e serviço de Treinamento em Administração da Solução (item 4)**, condicionado aos termos circunstanciados de recebimento definitivo do objeto previstos nos Parágrafos Septuagésimo Sétimo e Septuagésimo Oitavo da Cláusula Quarta, respectivamente; e

II - Mensalmente: para os **serviços e suporte e atualização para o software de ITSM (item 2) e serviço de Administração da Solução (item 3)**, condicionado aos termos detalhados



SENADO FEDERAL

de aceite mensal previstos nos parágrafos Septuagésimo Sexto e Septuagésimo Sétimo da Cláusula Quarta, respectivamente.

III – Os pagamentos obedecerão ao cronograma abaixo:

Item	Desembolso	Frequência do desembolso	Evento
1	100% do valor do Serviço de migração do OTRS CE para Znuzy LTS em banco de dados PostgreSQL	única	Após a FASE 8 - Emissão do Termo de Aceite dos Serviços de Migração
2	1/12 (um doze 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 (um doze 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 6 - Cronograma de Desembolso Financeiro

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

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

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

PARÁGRAFO SEXTO – Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os



SENADO FEDERAL

encargos moratórios devidos pelo CONTRATANTE, entre o término do prazo referido no parágrafo segundo e a data do efetivo pagamento da nota fiscal/fatura, a serem incluídos em fatura própria, são calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula: **EM = I x N x VP**, onde:

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso;

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

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

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

CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

O preço poderá ser reajustado após 12 (doze) meses contados da data de celebração deste contrato, observada a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI ou por outro indicador que venha a substituí-lo.

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

PARÁGRAFO SEGUNDO – O arredondamento dos preços reajustados deste contrato reger-se-á da seguinte forma, nos termos do Ato do Primeiro-Secretário nº 20, de 2010:

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

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

CLÁUSULA OITAVA - DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES

A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite legal estabelecido no art. 125 da Lei 14.133/2021.

CLÁUSULA NONA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta de dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho _____ e Natureza de Despesa _____, tendo sido empenhadas mediante a Nota de Empenho nº ____, de ____ de _____ de 20__.



SENADO FEDERAL

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

CLÁUSULA DÉCIMA - DA FISCALIZAÇÃO

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

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

- I** – advertência;
- II** – multa;
- III** – impedimento de licitar e contratar; e
- IV** – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

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

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

- I** - der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- II** - der causa à inexecução total do contrato;
- III** - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- IV** - não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- V** - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;



SENADO FEDERAL

VI - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

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

I - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

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

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

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

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

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

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

II – determinar a rescisão unilateral do contrato.

PARÁGRAFO QUINTO – O não comparecimento da CONTRATADA à Reunião de Alinhamento prevista na FASE 2 – Reunião de alinhamento na Tabela 2- Cronograma de Execução ao *caput* da Cláusula Quarta sujeitará a CONTRATADA:

I - Em uma primeira oportunidade: a advertência escrita;

II - À 2ª ou à 3ª convocações: a multa de 0,50% (cinquenta centésimos por cento) sobre o valor total do contrato, por ocorrência, até o limite de duas ocorrências (2ª e 3ª);

III - À 4ª convocação: poderá sujeitar a rescisão contratual.

PARÁGRAFO SEXTO - 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 na Tabela 2- Cronograma de Execução ao *caput* da Cláusula Quarta, no prazo previsto, sujeitará a CONTRATADA a multa de 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) ao dia útil sobre o valor do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL (item 1), até o limite de 15 (quinze) dias úteis.



SENADO FEDERAL

I - Findo o prazo do parágrafo acima será aplicada multa de 1,00% (um por cento) ao dia útil sobre o valor do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL (item 1), até o limite de 30 (trinta) dias úteis;

II – O fim do prazo do inciso I acima, sem a entrega prevista, poderá sujeitar a rescisão contratual.

PARÁGRAFO SÉTIMO - 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 na Tabela 2- Cronograma de Execução ao *caput* da Cláusula Quarta, no prazo previsto, sujeitará a CONTRATADA a multa de 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) ao dia útil sobre o valor do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL (item 1), até o limite de 10 (dez) dias úteis.

I - Findo o prazo do parágrafo acima será aplicada a multa de 1,00% (um por cento) sobre o valor do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL (item 1) e considerado o início de uma nova revisão, até o limite de 5 (cinco) revisões;

II – O fim do prazo da quinta revisão, somado ao limite de 10 (dez) dias úteis do Parágrafo Sétimo acima para aquela revisão, sem a entrega prevista, poderá sujeitar a rescisão contratual.

PARÁGRAFO OITAVO - A não entrega dos **ajustes solicitados** pelo Prodasen dos produtos previstos na FASE 7 – Avaliação, ajustes e aprovação da migração na Tabela 2- Cronograma de Execução ao *caput* da Cláusula Quarta, no prazo previsto, sujeitará a CONTRATADA a multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) ao dia útil sobre o valor do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL (item 1), até o limite de 15 (quinze) dias úteis.

I - Findo o prazo do parágrafo acima será aplicada a multa de 0,50% (cinquenta centésimos por cento) sobre o valor do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL (item 1) e considerado o início de um novo ajuste, até o limite de 5 (cinco) ajustes;

II – O fim do prazo do quinto ajuste, somado ao limite de 15 (quinze) dias úteis do Parágrafo Oitavo acima para aquele ajuste, sem a entrega prevista, poderá sujeitar a rescisão contratual.

PARÁGRAFO NONO - O não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos para o serviço de suporte e atualização para o software de ITSM (item 2) refletido pelo respectivo IMR, conforme previsto nas linhas “Sanções” das tabelas ao Parágrafo Primeiro da Cláusula Quinta, sujeitará a CONTRATADA à multa de 10,00% (dez por cento) sobre o valor, no período de



SENADO FEDERAL

apuração, do serviço de suporte e atualização para o software de ITSM (item 2) no mesmo período.

PARÁGRAFO DÉCIMO - O não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos para o serviço de administração da solução (item 3) refletido pelo respectivo IMR, conforme previsto na linha “Sanções” da tabela ao Parágrafo Segundo da Cláusula Quinta, sujeitará a CONTRATADA à multa de 10,00% (dez por cento) sobre o valor, no período de apuração, do serviço de administração da solução (item 3) no mesmo período.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - A não entrega **do produto** previsto na FASE 13 - Avaliação, ajustes e aprovação do Plano de Treinamento na Tabela 2- Cronograma de Execução ao *caput* da Cláusula Quarta, no prazo previsto, sujeitará a CONTRATADA a multa de 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) ao dia útil sobre o valor do Treinamento em Administração da Solução para até 9 (nove) pessoas (item 4), até o limite de 10 (dez) dias úteis.

I - Findo o prazo do parágrafo acima será aplicada a multa de 1,50% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento) sobre o valor do Treinamento em Administração da Solução para até 9 (nove) pessoas (item 4) e considerado o início de um novo ajuste, até o limite de 5 (cinco) ajustes;

II - O fim do prazo do quinto ajuste, somado ao limite de 10 (dez) dias úteis do Parágrafo Décimo Primeiro acima para aquele ajuste, sem a entrega prevista, poderá sujeitar a rescisão contratual.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – A não realização do **treinamento** previsto na FASE 14 – Execução do Treinamento em administração da solução ITSM para até 9 (nove) pessoas na Tabela 2- Cronograma de Execução ao *caput* da Cláusula Quarta, sujeitará a CONTRATADA a multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do Treinamento em Administração da Solução para até 9 (nove) pessoas (item 4) e à remarcação da data em comum acordo com o SENADO, até o limite de 5 (cinco) remarcações.

I – A não realização do Treinamento em Administração da Solução para até 9 (nove) pessoas (item 4) na sexta ocasião, ou seja, após 5 (cinco) remarcações, poderá sujeitar a rescisão contratual.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - O desrespeito aos prazos previstos neste contrato, no edital e seus anexos para a **entrega de documentos** sujeitará a CONTRATADA, após duas notificações em interstício mínimo de 2 (dois) dias úteis, persistindo a falha, a multa correspondente a até 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, fixada, a critério do SENADO, em função da gravidade apurada.



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO – O atraso no adimplemento de outras obrigações acessórias, não previstas expressamente nos parágrafos anteriores, sujeitará a CONTRATADA à multa moratória de 0,05% (meio décimo por cento) a 0,1% (um décimo por cento), ao dia, sobre o valor total do contrato, até o limite de 30 (trinta) dias, a critério do SENADO, observando-se os critérios constantes do Parágrafo Décimo Nono e sem prejuízo das demais sanções.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO – Durante o período de 30 (trinta) dias previsto nos Parágrafo Décimo Sétimo, a critério do SENADO, este contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo das demais sanções.

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

I – a natureza e a gravidade da infração cometida;

II – as peculiaridades do caso concreto;

III – as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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



SENADO FEDERAL

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

VI – a não reincidência da infração;

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

VIII – a execução satisfatória das demais obrigações contratuais.

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

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

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO – 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.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO

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

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A extinção do contrato poderá ser:

I - determinada por ato unilateral e escrito do SENADO, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

II – consensual, por acordo entre as partes; ou

III – determinada por decisão judicial.



SENADO FEDERAL

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

O presente contrato terá vigência por 24 (vinte e quatro) meses consecutivos, a contar da data de sua celebração, podendo ser prorrogado por iguais períodos, até o limite de 120 (cento e vinte) meses, a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o disposto nos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

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

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

PARÁGRAFO TERCEIRO – Quando consultada, a manifestação positiva da CONTRATADA quanto ao interesse na prorrogação da vigência do contrato, nos termos do art. 422 do Código Civil, gera legítima expectativa para o SENADO quanto à assinatura do termo aditivo necessário à formalização da renovação da vigência.

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

O SENADO poderá, nos termos da lei, autorizar a subcontratação parcial, objetivando o bom andamento do serviço, mediante justificativa a ser apresentada pela CONTRATADA.

I - A subcontratação parcial do objeto será permitida para a seguinte parte do objeto:

a) Item 1: Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostgreSQL, **para serviços de consultoria técnica de apoio à migração**.

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

I - Descrição dos serviços a serem executados pela subcontratada;

II - Cópia do Contrato Social da empresa;

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

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

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

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

PARÁGRAFO QUINTO – A CONTRATADA deverá comprovar que a subcontratada atende às condições de habilitação, mediante a apresentação dos documentos exigidos no item 12.1; nas alíneas “a”, “a.1.1” e “a.2” do subitem 12.3.1; alínea “b” do subitem 12.3.2; bem como capacidade técnica compatível com o objeto da subcontratação, devendo substituir de comum acordo com o gestor, a subcontratada que, de qualquer forma, impeça, dificulte ou prejudique a prestação dos serviços.

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



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO SÉTIMO - 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 e coleta e entrega ao SENADO do Termo de Sigilo constante do Anexo 8 também assinado pela subcontratada.

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

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

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

Brasília-DF, de _____ de 20__

DIRETORA-GERAL

SENADO FEDERAL

Representante da Contratada

RG n.º _____

CPF n.º _____

TESTEMUNHAS:

DIRETOR

DIRETOR



SENADO FEDERAL

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90085/2024

(Processo n.º 00200.002433/2024-29)

ANEXO 6

TERMO DE SIGILO VISTORIADOR

1. O colaborador (a) **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrito no CPF sob o número **XXX.XXX.XXX-XX** e em nome da licitante **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, 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.



SENADO FEDERAL

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 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 irretroatável, 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 **XXXXXXX** de **XXXX**.

XXXXXXXXXXXXXX



SENADO FEDERAL

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90085/2024

(Processo nº 00200.002433/2024-29)

ANEXO 7

TERMO DE SIGILO LICITANTE

1. 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.
2. 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.
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 empresa signatária compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do SF, das informações restritas reveladas.
5. A empresa signatária compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no Edital, as informações restritas reveladas.
6. A empresa signatária deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
7. 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.
8. 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



SENADO FEDERAL

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.

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

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90085/2024

(Processo n.º 00200.002433/2024-29)

ANEXO 8

TERMO DE SIGILO CONTRATADA

A **União** por intermédio do **Senado Federal**, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o n.º 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 N.º ..., 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.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

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

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



SENADO FEDERAL

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

IV - O SF, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, 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, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

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

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

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

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

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

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



SENADO FEDERAL

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 SF;

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

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 tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a contratada, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo SF, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

I - Este TERMO está vinculado ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento;



SENADO FEDERAL

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

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

IV - 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

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

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90085/2024

(Processo n.º 00200.002433/2024-29)

ANEXO 9

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.



SENADO FEDERAL

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 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 irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura.



SENADO FEDERAL

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**.

XXXXXXXXXXXX



SENADO FEDERAL

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90085/2024

(Processo n.º 00200.002433/2024-29)

ANEXO 10

MODELO DE TERMO DE VISTORIA E DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

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 n.º **[Número do CPF]** e RG n.º **[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 n.º: _____)

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 n.º **[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 n.º: _____)



SENADO FEDERAL

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90085/2024

(Processo n.º 00200.002433/2024-29)

ANEXO 11

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE PUBLICAÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Em virtude das regras da Lei Geral da Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018, eu, XXXXXXXXXXXX, portador do CPF XXXXXXXXXXXX e do RG XXXXXXXXXXXX, autorizo o Senado Federal a tornar públicos meus dados pessoais fornecidos para credenciamento no âmbito do contrato XX/XXXX. Autorizo a publicação dos dados no sistema interno GESCON e no Portal da Transparência do Senado Federal.

Brasília, XX de XXXXXX de XXXXX.

XXXXXXXXXXXX



SENADO FEDERAL

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90085/2024

(Processo nº 00200.002433/2024-29)

ANEXO 12

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?	



SENADO FEDERAL

Tópicos	Itens	Pontuação
	07 – O instrutor demonstrou domínio sobre o conteúdo ministrado?	
	08 – O instrutor foi educado, atencioso e prestativo?	
	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

COORDENAÇÃO DE PROCESSAMENTO EXTERNO DE LICITAÇÕES

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90085/2024

(Processo n.º 00200.002433/2024-29)

ANEXO 13

MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

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

PREGÃO ELETRÔNICO N.º ____/____					
Data de abertura:					
Nome da empresa:					
CNPJ:					
Endereço:					
CEP:					
Telefone: (DDD)					
Fax: (DDD)					
E-mail:					
Dados Bancários:					
Nome do Representante legal da empresa: (que irá assinar o contrato)					
CPF: (do representante legal da empresa que irá assinar o contrato)					
RG/órgão emissor: (do representante legal da empresa que irá assinar o contrato)					
Instrumento de outorga de poderes: (encaminhar cópia do instrumento de outorga de poderes)					
Certificação digital: O representante legal da empresa que assinará o contrato possui certificação digital ICP Brasil? () Sim () Não					
Item	Quant.	Unidade	Especificação	Valor unitário	Valor total
1	1	Unidade	Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL	R\$	R\$
2	Até 24	Mês	Serviço de suporte e atualização para o software de ITSM	R\$	R\$
3	Até 24	Mês	Serviço de Administração da Solução	R\$	R\$
4	1	Turma	Treinamento em Administração da Solução para até 9 (nove) pessoas	R\$	R\$
VALOR TOTAL					R\$



SENADO FEDERAL

Instruções de preenchimento:

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

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

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

A proposta de preços deverá estar datada e assinada.