



SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DA LIVRARIA**  
**VIRTUAL**





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

## SUMÁRIO

1. Objeto da contratação .....	4
2. Forma de contratação .....	7
3. Requisitos do fornecedor .....	9
4. Formalização, prazo de vigência do contrato e possibilidade de prorrogação .....	11
5. Modelo de gestão .....	12
6. Prazo para início da execução ou entrega do objeto .....	13
7. Obrigações da Contratada .....	13
8. Regime de execução .....	14
9. Da fiscalização da prestação dos serviços .....	21
10. Condições de recebimento do objeto .....	21
11. Previsão de penalidade por descumprimento contratual .....	22
12. Previsão de adoção de Instrumento de Medição de Resultado – IMR .....	24
13. Forma de pagamento .....	24
14. Condições de reajuste .....	24
15. Garantia contratual .....	24
16. Plano de contratações .....	25
17. Responsável pela elaboração do TR .....	25
ANEXO I .....	27
1. Especificações técnicas do objeto .....	27
ANEXO I-A Detalhamento técnico .....	28
1. Infraestrutura de sistema e website .....	29
2. Requisitos de Segurança .....	29
3. Interface de Loja Virtual (páginas de navegação) .....	30
4. DA INTERFACE DO CLIENTE .....	33
5. DA COMERCIALIZAÇÃO NA LOJA VIRTUAL – EXPERIÊNCIA DO CLIENTE .....	36
6. ÁREA ADMINISTRATIVA .....	37
7. DO ESTOQUE .....	45
8. RELATÓRIOS E FERRAMENTAS DE CONTROLE .....	46





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

9. Critérios e práticas de sustentabilidade.....	48
ANEXO II.....	49
1. Valor estimado da contratação.....	49
ANEXO III.....	50
1. Prova de conceito.....	50
ANEXO IV .....	58
1. Avaliação de Treinamento .....	58
ANEXO V.....	59
1. Características do ambiente computacional atual da Livraria Virtual .....	59
ANEXO VI .....	60
1. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR .....	60
ANEXO VII.....	67
1. Termo de Confidencialidade da Informação.....	67





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

## **TERMO DE REFERÊNCIA - (PRDSTI)**

### **1. Objeto da contratação**

#### **1.1. Definição do objeto**

**1.1.1.** O objeto do presente Termo de Referência é a prestação de serviços de solução integrada para o gerenciamento da Livraria do Senado Federal, abrangendo a comercialização eletrônica das publicações editadas pelo Senado Federal e a gestão de vendas em múltiplos canais, incluindo feiras e pontos de venda físicos. A solução contratada deverá incluir: implantação da Livraria Virtual do Senado Federal com migração dos dados atuais, treinamento, fornecimento de plataforma para serviços de comercialização eletrônica (e-commerce) em modelo SaaS, controle de estoques e gestão unificada de pedidos, pelo período de 24 meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

#### **1.2. Justificativa para a contratação**

##### **1.2.1. Descrição da situação atual**

Os produtos comercializados na Livraria são as publicações produzidas ou impressas pela Secretaria de Editoração e Publicações do Senado Federal – SEGRAF. Cabe à Coordenação Edições Técnicas – COEDIT:

- Pesquisar, organizar, redigir e revisar a Revista de Informação Legislativa e outras publicações de interesse para subsidiar os trabalhos legislativos do Senado Federal;
- Instruir a doação de publicações editadas pelo Senado Federal a órgãos públicos e organizações de interesse público;
- Planejar, supervisionar, controlar e publicar obras por ela editadas ou a ela encaminhadas para esse fim;
- Executar outras atribuições correlatas.

Essas publicações são apresentadas aos Senadores e ao público com um vasto catálogo de edições de cunho jurídico, histórico e literário. As obras são comercializadas a preço próximo ao custo industrial, com remessa postal inclusa.

A página da Livraria do Senado Federal alcançou, em 2023, 2,3 milhões de visualizações e 454 mil acessos. Atualmente, conta com 90 mil seguidores no Instagram. A Coordenação de Edições Técnicas tem se destacado na venda de obras legislativas, como a Constituição Federal, além de publicações do Conselho Editorial do Senado. Já registramos mais de 200 mil clientes cadastrados, com uma média mensal de aproximadamente 4,5 mil pedidos e 19 mil livros, além de um catálogo que inclui 550 itens, em crescimento contínuo. A Livraria é, hoje, uma das principais aplicações para o





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

Senado, promovendo a cidadania e a disseminação da atividade legislativa, além de garantir ao cidadão o amplo acesso à informação.

Atualmente, a livraria virtual já funciona em um sistema de e-commerce por meio do contrato 173/2023, que não será objeto de prorrogação em virtude de diversas dificuldades na prestação dos serviços. As dificuldades enfrentadas incluem, conforme relatado no processo NUP 00200.014784/2024-82: indisponibilidade, reincidência de problemas já solucionados anteriormente, quedas no sistema, atrasos na entrega de soluções e limitações no suporte técnico. Esses fatores têm resultado em constantes atestados com glosas, atingindo o limite máximo de 30%. Esses motivos ensejaram o presente termo de referência.

#### **1.2.2. Justificativa para a quantidade a ser contratada**

**1.2.2.1.** O quantitativo previsto no termo de referência para a contratação do objeto em tela é aquele que, a partir de análise empreendida por este Órgão Técnico, reflete a necessidade da administração, considerando que se trata de um mero desmembramento de atividade rotineira de implantação de sistema e manutenção de acesso.

#### **1.2.3. Resultados esperados com a contratação**

**1.2.3.1.** A contratação do objeto do presente Termo de Referência tem por objetivo manter os resultados apresentados nos últimos 10 anos quanto à disponibilização de plataforma sustentável de vendas e-commerce, bem como permitir que pontos de melhorias possam vir a ser implementados no decorrer da contratação, caso surja tecnologia considerada necessária e conveniente. Ademais, visa permitir as vendas online no site, nos pontos de venda físicos e nas feiras do livro e a divulgação para download gratuito em redes sociais e no próprio site, tendo em vista que o sistema de e-commerce se tornou o principal gerenciador de estoque físico nos livros da COEDIT.

**1.2.3.2.** Para essa finalidade, entende-se que, considerando uma perspectiva de custo-benefício, a contratação do objeto em tela é a que melhor atende à Administração, pois o modelo de terceirização da plataforma libera recursos humanos e tecnológicos do Senado Federal para suas atividades finalísticas, conforme explicitado no ETP (Estudo Técnico Preliminar) que precedeu este Termo de Referência, onde se vislumbrava como alternativas:

- Desenvolvimento Interno (por equipe técnica do próprio SF) de uma solução;
- Implantação de uma solução Open Source na infraestrutura de TI do SF;
- Implantação de uma solução pronta (não Open Source) na infraestrutura de TI do SF;
- Adoção de uma solução em nuvem (SaaS) terceirizada;

**1.2.3.3.** Considera-se, ainda, que as especificações exigidas neste Termo de Referência para o objeto da contratação são aquelas estritamente necessárias para garantir o atendimento do interesse da Administração, sem comprometer de forma injustificada a competitividade do certame, uma vez que as





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

escolhas aqui realizadas são amplamente utilizadas no mercado de e-commerce, viabilizando grande competição entre empresas que tenham interesse em fornecer essa alternativa ao Senado Federal.

#### 1.2.4. Número do contrato vigente ou vencido

##### 1.2.4.1. Contratos / Atas de Registro de Preço (ARP) que serão substituídas com a contratação.

Nº Contrato / ARP	Objeto	Término da vigência
CT 173/2023	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Solução E-commerce, para comercialização eletrônica de publicações editadas pelo SENADO FEDERAL, em modelo SaaS, compreendendo a implantação da Livraria Virtual do Senado Federal, migração dos dados atuais, treinamento operacional, prestação de serviços de suporte técnico e atualização de versão da solução, a ser utilizada pela Secretaria de Editoração e Publicações do Senado Federal - SEGRAF/SF - durante o período de 24 (vinte e quatro) meses consecutivos.	08/02/2026

**1.2.4.2.** Foram identificados eventos relevantes durante a execução contratual anterior, os quais serviram de subsídio para a melhoria da futura contratação. As glosas calculadas, limitadas ao valor máximo permitido, foram aplicadas aos seguintes processos, de acordo com os respectivos Números Únicos de Protocolo (NUP):

**1.2.4.2.1.** Abril: NUP 00100.138448/2024-52

**1.2.4.2.2.** Maio: NUP 00100.138521/2024-96

**1.2.4.2.3.** Junho: NUP 00100.138708/2024-90

**1.2.4.2.4.** Julho: NUP 00100.166903/2024-18

**1.2.4.2.5.** Agosto: NUP 00100.166908/2024-32

**1.2.4.3.** Além disso, foi registrado o processo NUP 00200.014784/2024-82, referente a problemas recorrentes na execução do contrato, os quais demandaram intervenções específicas. Esses registros permitem a análise detalhada das causas e a implementação de ajustes preventivos na nova contratação, buscando garantir a conformidade e qualidade dos serviços prestados.





## SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

## **2. Forma de contratação**

### **2.1. Tipo de contratação**

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

### **2.2. Modalidade de licitação**

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

### **2.3. Adoção do Sistema de Registro de Preços - SRP**

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

**2.3.2.** A não adoção pelo SRP dá-se pela impossibilidade de aplicação do modelo para a natureza, tipo e forma da solução pretendida: instalação, manutenção e suporte de sistema que deve funcionar 24/7.

### **2.4. Critério de julgamento da contratação**

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

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

**2.4.1.2.** O critério de menor preço justifica-se pelo fato de existirem fornecedores no mercado capazes de oferecer serviços que atendam aos requisitos de qualidade exigidos para a contratação, de forma que a solução de menor preço representará maior vantajosidade para a Administração.

### **2.5. Critério de adjudicação da contratação**

**2.5.1.** Será adotado o critério de adjudicação “global”, tendo em vista a existência dos seguintes fatores que justificam o agrupamento dos itens em um único grupo:

**2.5.1.1.** Critérios técnicos: Os produtos e serviços incluídos nessa contratação formam uma única Solução de Tecnologia da Informação. Conforme Jurisprudência do TCU, uma solução de TI é





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

composta pelo conjunto de todos os serviços, produtos e outros elementos necessários e que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação. Em função da natureza do serviço a ser contratado (loja virtual, implantação, suporte e treinamento), verifica-se que não há viabilidade em dividir o objeto para adjudicação por item, haja vista que a execução das atividades previstas neste Termo de Referência é dependente. A adjudicação em itens poderá comprometer a execução do serviço, inviabilizando a consecução do objetivo do projeto. Além disso, o não parcelamento não inviabiliza a competitividade por existirem diversos fornecedores capacitados a prestar os serviços.

**2.5.1.2. Critérios econômicos:** A adjudicação global se justifica também por critérios econômicos, uma vez que a contratação de uma única empresa para fornecer a solução completa da livraria virtual reduz custos operacionais e administrativos. A fragmentação da contratação poderia gerar aumento no custo total devido à necessidade de coordenação entre diferentes fornecedores, potenciais incompatibilidades entre sistemas e a dificuldade de responsabilização única em casos de falhas. Além disso, a economia de escala obtida ao contratar um único fornecedor permite condições comerciais mais vantajosas, garantindo maior eficiência no uso dos recursos públicos.

**2.5.1.3.** Como a contratação da licença de uso de software (item 3) não é de um produto específico e como não é sabido qual produto (plataforma) será ofertado pelo mercado, não é possível de antemão, diferentes fornecedores dos itens de Implantação (item 1) e Treinamento (item 2) ofertarem propostas de preço para a mesma marca e modelo dos serviços relacionados ao item de licença de uso de software (item 3).

## **2.6. Participação ou não de consórcios de empresas**

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

## **2.7. Tratamento diferenciado a Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – ME/EPP**

**2.7.1.** Não será aplicável o tratamento diferenciado previsto no art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006 para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte.

**2.7.2.** A não aplicação do tratamento diferenciado previsto no art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006 se deve ao fato de que o objeto da contratação pretendida ter seu valor estimado acima de R\$ 80.000,00 e se tratar de solução unitária, que não permite fracionamento.







## SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

### 2.8. Direito de preferência

**2.8.1.** Por se tratar de aquisição de bens e serviços de informática e automação, deverá ser aplicado o direito de preferência previsto no art. 3º da Lei nº 8.248/1991, consoante procedimentos descritos no Decreto nº 7.174/2010, caso o Sistema Compras.gov.br esteja parametrizado para a aplicação deste direito.

### 3. Requisitos do fornecedor

#### 3.1. Necessidade de vistoria

**3.1.1.** Não há necessidade de vistoria

#### 3.2. Capacidade Técnica

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

**3.2.2.** Será obrigatória a apresentação de atestado de capacidade técnica pelas licitantes pois, caso o serviço em tela vier a ser realizado por uma empresa sem expertise, há grande chance de o Senado Federal enfrentar problemas de larga escala incluindo vazamento de informações de usuário, dados de cartão de crédito, ataques cibernéticos, instabilidade de plataforma, etc.

**3.2.2.1.** Portanto, deverá a licitante apresentar:

**3.2.2.1.1.** Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando que a licitante já executou, por período não inferior a 12 meses, serviços compatíveis em quantidade e características com o objeto licitado, assim considerados como solução de comercialização eletrônica.

a) Quanto às características, considera-se similar a execução dos serviços do tipo de solução de e-commerce que tenha mais de 5.000 acessos mês com um volume de vendas médio de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) por mês, incluindo o ambiente tecnológico necessário à operação de vendas on-line de produtos, a infraestrutura e servidor para armazenamento (modelo tipo SaaS – Software as a Service), canal de comunicação com a internet, integração com os formatos de pagamento escolhidos, sistemas de segurança e suporte técnico aos administradores do sistema, não necessariamente com as exatas especificações contidas no Anexo I deste TR. Ressalta-se que o valor requerido para o volume de vendas médio corresponde à 50% da média atual da Livraria.

b) Para a comprovação do lapso temporal estabelecido no subitem 3.2.2.1.1 será admitido o somatório de atestados de capacidade técnica, desde que se refiram a períodos consecutivos e não concomitantes.





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

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

**3.2.2.2.** A exigência de apresentação de atestado de capacidade técnica decorre da complexidade do objeto contratado, que envolve uma solução de e-commerce com significativa demanda de acesso simultâneo, integração tecnológica com sistemas de pagamento e logística, e manipulação de dados sensíveis de usuários. A operação da Livraria Virtual do Senado Federal exige um nível elevado de segurança da informação, estabilidade de plataforma e eficiência nos processos de comercialização eletrônica, sob pena de grave prejuízo à imagem institucional, riscos de responsabilidade civil e exposição de dados pessoais e financeiros.

**3.2.2.2.1.** Os critérios quantitativos adotados — tais como o volume de acessos mensais (superior a 5.000), a média mensal de vendas (R\$ 80.000,00), e a exigência de infraestrutura SaaS — refletem o patamar atual da operação da Livraria, sendo o valor requerido correspondente a 50% da média de faturamento atualmente registrada. Esses parâmetros foram definidos com base em dados operacionais e buscam garantir a compatibilidade entre as experiências anteriores da licitante e a demanda da contratação, de modo a mitigar riscos de desempenho e assegurar a continuidade dos serviços com qualidade e segurança. Tais exigências são, portanto, proporcionais e razoáveis frente ao objeto contratado, não restringem injustificadamente a competitividade e visam proteger o interesse público, assegurando que somente empresas com experiência comprovada em operações de porte equivalente possam ser contratadas para este serviço.

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

### **3.2.4. Qualificação econômico-financeira**

**3.2.4.1.** Certidão Negativa de Falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

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

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

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

**a.2.1)** Liquidez Geral (LG) =  $(\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$ ;





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

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

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

**3.2.4.3.** As exigências de qualificação econômico-financeira acima são razoáveis, uma vez que visam demonstrar a aptidão econômica da licitante para cumprir as obrigações decorrentes do futuro contrato, atendem o disposto no art. 69 da Lei 14.133/2021 e, ainda, a contratação não se encaixa em nenhuma das hipóteses de dispensa previstas no art. 70, III, da Lei 14.133/2021.

**3.2.4.4.** Por ser um serviço crítico, que envolve a imagem do Senado e cuja implantação possui etapas que podem durar semanas, entende-se que há a necessidade de se mitigar ao máximo todos os riscos envolvidos na descontinuação deste serviço da Livraria Virtual. As solicitações acima visam garantir, ao menos na entrada, a prestação de serviço por uma contratada que não esteja enfrentando dificuldades financeiras graves que possam culminar na suspensão contratual.

### **3.3. Necessidade de apresentação de amostras**

**3.3.1.** Será necessária a execução de uma prova de conceito, ou PoC (sigla do inglês “*Proof of Concept*”), que ateste que as características do produto estão de acordo com o exigido no edital e que o mesmo irá atender às necessidades da Livraria do Senado Federal. A empresa vencedora e o seu produto deverão, obrigatoriamente, submeter-se à realização da POC, de acordo com as condições descritas no Anexo III - Prova de conceito.

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

### **4.1. Formalização do ajuste**

**4.1.1.** A formalização do ajuste será feita por meio de contrato, tendo em vista que a contratação objetiva a prestação de serviços, na forma do art. 95 da Lei nº 14.133/21.

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

**4.2.1.** O contrato decorrente deste Termo de Referência terá o início de sua vigência a partir da data de assinatura e duração de 24 (vinte e quatro) meses consecutivos contados a partir do início da prestação do serviço do item 3, podendo somente o item 3 ser prorrogado sucessivamente, até o limite de 10 (dez) anos, a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o disposto nos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

**4.2.1.1.** Os itens 1 e 2 terão a sua vigência até a emissão do Termo de Recebimento Definitivo e não serão prorrogáveis.

**4.2.1.2.** O período de contratação por 24 meses se justifica pelos seguintes motivos:





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**4.2.1.2.1.** O considerável esforço e custo administrativo do SF para prorrogação de contratos, visto que envolve diversas áreas da Casa, tais como: fiscalização, gestão de contratos, SADCON, ADVOSF, SAFIN, SACTI, Diretoria Geral, dentre outras;

**4.2.1.2.2.** A cada prorrogação há o risco de outras empresas oferecerem preços menores que banquem a migração dos dados para sua plataforma sem ganhos de fato em funcionalidades, mas com gastos com novos treinamentos dos usuários do SF, além de perda dos conhecimentos e proficiência na plataforma anterior pelos mesmos usuários;

**4.2.1.2.3.** A Livraria Virtual não é mais um experimento, portanto, o SF já sabe o que pretende utilizar por um prazo superior a 12 meses.

**4.2.2.** A caracterização do serviço objeto deste TR como sendo de prestação continuada se deve ao fato de que sua interrupção inviabiliza, por completo, o controle de estoque de livros, a comercialização de livros, a participação em feiras do livro, o atendimento às solicitações das áreas administrativas e legislativas, até que se desenvolva um novo sistema de forma interna. A quantidade de livros comercializados pelo sistema de e-commerce é tamanha que sua interrupção causaria grande desgaste para a imagem do Senado Federal.

**4.2.3.** Caso as partes não se interessem pela prorrogação do contrato, deverão manifestar sua vontade, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) dias antes do término da vigência contratual.

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

## 5. Modelo de gestão

### 5.1. Indicação dos gestores e fiscais do futuro ajuste

**5.1.1.** O papel do Gestor do Contrato será desempenhado pelo setor NGCTI. O Fiscal Técnico designado será o setor SERMAN. Além disso, o Fiscal Requisitante, será o setor SELIVR.

### 5.2. Forma de comunicação entre as partes

**5.2.1.** A comunicação entre o SENADO e a empresa contratada se dará por meio da seguinte caixa de e-mail: serman@senado.leg.br.

**5.2.2.** Para assuntos relacionados à gestão contratual, a comunicação deve-se dar pela seguinte caixa de e-mail: ngcti@senado.leg.br.

**5.2.3.** Após a assinatura do contrato, a contratada deverá fornecer e-mail para contato em até 5 dias úteis.





## SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

### 6. Prazo para início da execução ou entrega do objeto

**6.1.** Por tratar-se de um sistema interligado, a Contratada iniciará a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência após a assinatura do contrato e emissão das Ordem de Serviço respectivas, cumprindo os prazos indicados no item 8, devendo realizar e desenvolver as seguintes etapas:

Tabela 1 - Prazos de execução

Etapa	Item do TR	Objeto	Prazo
A	Item 1	Reunião de alinhamento inicial	Em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato
B	Item 1	Reunião de orientação e briefing	Em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato
C	Item 1	Implantação da livreria e migração de dados	Em até 60 dias corridos após a etapa B
D	Item 1	Ajustes e conclusão após parecer por parte do Senado Federal	Em até 20 dias corridos após parecer do Senado Federal quanto ao desenvolvimento da etapa C
E	Item 2	Realização do treinamento	Início em até 15 dias corridos após o recebimento da respectiva OS. Conclusão em até 15 dias úteis após o início.
F	Item 3	Início da prestação do serviço	1 (um) dia útil após o recebimento definitivo do Item 1

### 7. Obrigações da Contratada

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

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

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

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





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

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

**7.1.5.** manter preposto para este ajuste que irá representá-la sempre que for necessário.

**7.1.6.** responsabilizar-se por quaisquer danos causados ao SENADO ou a terceiros, por ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, decorrentes da execução do instrumento contratual decorrente deste Termo de Referência;

**7.1.7.** não veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente Termo de Referência, salvo com autorização específica do SENADO;

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

**7.1.9.** preservar a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade dos serviços prestados, de forma a impedir o comprometimento ou a indisponibilidade dos serviços por ela providos sob o nome de domínio senado.leg.br.

**7.1.10.** preservar a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade da base de dados da solução e das informações nela contidas

**7.1.11.** garantir acesso para auditoria do funcionamento da aplicação, das transações comerciais e das bases de dados utilizadas pela aplicação.

**7.1.12.** garantir a preservação dos logs de acesso à aplicação Livraria Virtual nos prazos estabelecidos pela Lei nº 12.965/2014.

**7.1.13.** seguir rigorosamente as prototipagens de interface de usuário previamente aprovadas pelo Senado Federal durante a implantação do sistema. As prototipagens constituem o guia principal para o design e a usabilidade da solução, garantindo que o produto final atenda às expectativas de navegabilidade, visual e funcionalidade definidas.

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

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

## 8. Regime de execução

**8.1.** As Ordens de Serviço serão abertas pela Área Requisitante e entregues à Contratada, via mensagem eletrônica, com cópia para os Gestores e Fiscais do contrato.







## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**8.1.1.** A primeira Ordem de Serviço será emitida e entregue à CONTRATADA em até 2 dias úteis a partir da reunião de orientação e briefing (Etapa B).

**8.1.2.** A Contratada deverá participar de uma reunião de alinhamento inicial no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, com o objetivo de tratar de aspectos administrativos e contratuais essenciais para a execução, incluindo procedimentos para envio de documentação, fluxo de pagamento, indicação de preposto, critérios de reajuste e demais diretrizes operacionais necessárias ao cumprimento do contrato.

**8.2.** Para o item 1 – Implantação da Solução:

**8.2.1.** Implantação de solução de Livraria Virtual do Senado Federal com migração dos dados atuais ocorrerá remotamente com suporte da ferramenta MS-TEAMS ou outro meio que a Fiscalização do contrato determinar e respeitará a seguinte forma de execução:

**8.2.2.** A CONTRATADA irá elaborar o leiaute da Livraria Virtual e a parametrização da mesma com a solução de e-commerce, atendendo a todos os requisitos constantes no Anexo I – Especificação Técnicas do Objeto. Em até 10 dias úteis (Tabela 1, Etapa B) após a assinatura do contrato, a contratada deverá participar, mediante agendamento prévio, de reunião de orientação e briefing a ser realizada via ferramenta MS-TEAMS ou outro meio que a Fiscalização do contrato determinar, ocasião em que serão repassadas as instruções relacionadas a leiaute e padrão visual. A reunião deverá contar com participantes da área demandante e da fiscalização, além da contratada.

**8.2.3.** Após a reunião de orientação e briefing, a contratada realizará a parametrização da solução, sua referida implantação, migração dos dados e os testes necessários em até 60 dias corridos (Tabela 1, Etapa B) e irá disponibilizá-la para análise dos fiscais do contrato e da área Técnica de infraestrutura de Tecnologia da Informação do Senado (COINTI). A CONTRATADA deverá hospedar a plataforma da Livraria Virtual em ambiente externo ao Senado Federal, atendendo à tabela de requisitos mínimos (Anexo I-A), inclusive aquelas necessárias a comunicações com outras plataformas externas - como a dos Correios para integração de dados para envio, sistemas de pagamento via cartões de crédito/débito, sistema de pagamento via PIX, geração de código de rastreamento e demais funcionalidades dentro do site da Livraria Virtual e a do Banco do Brasil para sistema de pagamento – geração de Guia de Recolhimento da União simples, Guia de Recolhimento da União cobrança e Pague Tesouro, além do processamento do arquivo de retorno.

**8.2.4.** A fiscalização do contrato emitirá parecer em até 20 dias corridos (Tabela 1, Etapa C) com todos os pontos de melhoria e inconsistências observados, sem extrapolar os requisitos descritos no Anexo I-A. O parecer deverá ser enviado à contratada, à área demandante e ao NGCTI.

**8.2.5.** Após recebimento do parecer, a Contratada terá 20 dias corridos (Tabela 1, Etapa D) para realizar todas as adaptações e deixar a plataforma em funcionamento para que seja dado o recebimento provisório.





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**8.2.6.** A CONTRATANTE fornecerá todos os dados a serem migrados em formato de planilha e/ou banco de dados.

**8.2.7.** A contratada será responsável por todo o processo de exportação e migração dos dados da plataforma atual para a nova solução de e-commerce. Este processo incluirá:

**8.2.7.1.** A extração de todos os dados relevantes da plataforma legada, como informações de clientes, históricos de transações e quaisquer outros dados necessários para a continuidade das operações;

**8.2.7.2.** A garantia da integridade e completude dos dados durante todo o processo de migração, assegurando que não ocorram perdas, duplicidades ou quaisquer erros que comprometam a utilização adequada da nova solução;

**8.2.7.3.** A realização de testes de consistência e validação dos dados migrados, com a devida documentação de cada etapa;

**8.2.7.4.** A entrega de relatórios detalhados sobre o processo de migração, assegurando a transparência do procedimento e a rastreabilidade de eventuais inconsistências.

**8.2.8.** Os dados referentes ao ambiente computacional onde está hospedada a solução atual podem ser encontrados no Anexo V.

### **8.3.** Para o item 2 – Treinamento Operacional

**8.3.1.** A CONTRATADA deverá fornecer treinamento na modalidade EAD (Ensino à Distância), com permissão para gravação do curso pela CONTRATANTE, relativo à administração, operacionalização, configuração e à utilização da solução contratada, com limite de 15 alunos e duração de 20 horas. O treinamento deverá abranger os diferentes perfis de usuários, a saber:

**8.3.1.1.** Perfil de Gestão: destinado aos usuários responsáveis pela administração e gestão da plataforma, com foco na configuração, criação de usuários e permissões, além da supervisão geral das operações;

**8.3.1.2.** Perfil Operacional: voltado aos usuários que realizarão atividades diárias na plataforma, como processamento de pedidos, atendimento ao cliente e execução das operações comerciais.

**8.3.2.** A execução deste item do Objeto se iniciará em até 15 (quinze) dias corridos do recebimento pela CONTRATADA da respectiva Ordem de Serviço (OS) feita pelo Senado Federal por mensagem eletrônica a ser enviada pela Gestão do Contrato.

**8.3.2.1.** A CONTRATANTE enviará a mensagem eletrônica referida no item 8.3.2 em até 15 (quinze) dias corridos após o recebimento definitivo da implantação.

**8.3.3.** O limite de prazo para a conclusão do treinamento será de 15 (quinze) dias úteis após seu início (Tabela 1, Etapa E).







## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**8.3.4.** 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.

**8.3.5.** O material didático deverá ser feito na forma de tutorial de uso do sistema no decorrer da vigência da contratação, devendo ser atualizado caso haja implementação de novas funções no sistema.

**8.3.6.** Ao final do treinamento, os alunos deverão ser capazes de operar de forma plena o sistema, de modo a utilizar todos os recursos existentes, inclusive os requisitos dispostos no Anexo I-A.

**8.3.7.** O SENADO poderá indicar alunos até o dia anterior ao do treinamento.

**8.3.8.** Ao final do treinamento pela CONTRATADA, a Fiscalização do serviço realizará junto aos participantes uma avaliação do curso por meio do formulário de Avaliação disponível no Anexo IV. As avaliações deverão ser preenchidas, assinadas eletronicamente no SIGAD pelos alunos e entregues à equipe do Senado Federal responsável pela Fiscalização do Serviço.

**8.3.9.** O valor final da avaliação individual dos alunos será calculado pela média de cada item respondido no formulário de avaliação. A avaliação final do curso será calculada pela média das avaliações individuais dos alunos.

**8.3.10.** O curso será refeito se a média da avaliação do treinamento por parte dos alunos da turma for inferior a 7 (sete) pontos em 10, sem gerar novas despesas para o Senado Federal.

**8.3.11.** Ao final do treinamento, sendo a média da avaliação igual ou superior a 7 (sete) pontos o fiscal emitirá o Termo de Aceite Provisório do Treinamento Realizado, em até 5 dias corridos.

**8.3.11.1.** Após a emissão do Termo de Aceite Provisório do Treinamento, a Gestão emitirá o Termo de Aceite Definitivo do Treinamento.

**8.3.12.** Ao final do treinamento, sendo a média da avaliação inferior a 7 (sete) pontos, o fiscal encaminhará ordem de serviço para a empresa reaplicar o treinamento. A reaplicação deverá iniciar-se em até 5 dias corridos a partir do recebimento da ordem de serviço, não obstante a aplicação de glosa de 30% sobre o valor do treinamento. O prazo para reaplicação poderá ser adiado, no interesse do Senado e sem ônus à Contratada, em caso de indisponibilidade da área demandante.

**8.3.13.** O limite de prazo para a conclusão da reaplicação do treinamento será de, igualmente 15 (quinze) dias corridos após seu início.

**8.3.14.** A reaplicação de algum treinamento, pelo efeito das avaliações, não eximirá a CONTRATADA de outras sanções previstas.





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**8.3.15.** Os gestores e fiscais do contrato poderão participar como “ouvintes”, com o objetivo de avaliar o conteúdo apresentado, não sendo contabilizados como alunos matriculados.

**8.3.16.** Os instrutores do curso ficarão disponíveis para dúvidas pelos alunos retiradas via e-mail ou outra forma online nos primeiros 30 (trinta) dias de uso do sistema.

#### **8.4.** Para item 3 – Serviço de Solução de e-Commerce via SaaS

**8.4.1.** A CONTRATADA deverá manter a solução completa de Livraria Virtual através do serviço de hospedagem com comercialização eletrônica, utilizando todos os recursos próprios necessários para implantação da solução, fornecendo uma plataforma externa ao Senado Federal, bem como todo o ambiente tecnológico necessário à operação das vendas on-line dos produtos da Livraria Virtual e dos pontos de venda presenciais no Senado e nas feiras do livro, incluindo infraestrutura e servidor para armazenamento, canal de comunicação com a internet, integração com os formatos de pagamento escolhidos, sistemas de segurança e suporte técnico aos administradores da livraria. Os serviços de loja virtual serão prestados em nuvem, ou seja, a contratada disponibilizará toda a plataforma necessária para a execução do serviço em um ambiente virtual fora da infraestrutura do Senado Federal.

**8.4.2.** Os serviços contratados para este item configuram o modelo conhecido como SaaS – Software as a Service, ou seja, o provimento e sustentação de toda a infraestrutura necessária para o atendimento do serviço é de responsabilidade da contratada e deverá ser hospedado fora da infraestrutura tecnológica do Senado Federal.

**8.4.2.1.** A CONTRATADA executará os serviços de prestação de serviços de Internet de comercialização eletrônica (e-commerce), incluindo suporte técnico e atualização de versão pelo período de 24 (vinte e quatro) meses consecutivos, que deverá iniciar 1 (um) dia útil, após o recebimento definitivo do Item 1.

**8.4.3.** A solução deverá ser completamente integrada aos sistemas/aplicativos dos Correios e do Banco do Brasil, inclusive associando separadamente cada pedido aos valores do arquivo retorno fornecido pelo Banco.

**8.4.3.1.** Caso essa integração implique no compartilhamento de dados pessoais do usuário/cliente da Livraria Virtual com os Correios e/ou Banco do Brasil ou outra empresa, o respectivo usuário/cliente deverá ser expressamente informado deste compartilhamento previamente à operação.

**8.4.4.** O backup de todos os dados deverá ser realizado pela CONTRATADA, sem ônus adicional, com periodicidade mínima diária, e poderá ser acessado a qualquer momento pelo CONTRATANTE. O backup deve ser feito em nuvem, sem necessidade de solicitação prévia da CONTRATANTE. Os arquivos devem estar acessíveis a qualquer tempo pela CONTRATANTE. O tempo mínimo de retenção dos backups deve ser de 6 meses.





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**8.4.5.** Todos os dados de clientes, catálogo de produtos, pedidos e demais relacionados ao negócio da CONTRATANTE são de propriedade da CONTRATANTE e deverão ser fornecidos a qualquer momento, a pedido, sem ônus adicional.

**8.4.6.** Os dados solicitados deverão ser fornecidos no formato de arquivo do Microsoft Excel (extensão .xlsx) ou no formato do sistema de banco de dados, a critério do Senado Federal.

**8.4.7.** O prazo máximo para o fornecimento dos dados solicitados pela CONTRATANTE é de 5 dias úteis, salvo se os dados já estiverem disponíveis para acesso imediato, conforme disposto no item 8.4.4.

**8.4.8.** O sistema deverá também fornecer dados em formato JSON, CSV ou XML, a critério do Senado Federal, referentes a todas as entidades visíveis no ambiente de funcionamento do software, a exemplo de Livros, Clientes, Vendas, Estoque, etc.

**8.4.8.1.** O acesso a esses dados deverá ser possível através de um serviço REST, seguro e autenticado, com geração periódica em intervalo de tempo definido pelo Senado Federal.

**8.4.9.** Todos os dados relacionados ao negócio do SENADO deverão ter seu sigilo e integridades garantidos com tecnologias apropriadas para evitar acessos indevidos ou perdas. A CONTRATADA deverá preencher, assinar e apresentar o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO na assinatura do contrato de acordo com o modelo apresentado no Anexo VII - Termo de Confidencialidade da Informação.

**8.4.10.** A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade e o perfeito funcionamento da solução contratada durante toda a vigência contratual, mantendo-a atualizada até a última versão estável e segura disponível, e por meio da correção de defeitos e do atendimento aos chamados técnicos.

**8.4.11.** O serviço de Suporte Técnico abrange, para todos os produtos componentes da solução, ajustes de funcionalidade, melhoras de parametrização e acesso aos dados de vendas e clientes, apoio técnico, diagnóstico e tratamento de incidentes, correção de defeitos e acesso à base de conhecimento técnico.

**8.4.12.** Relatório de Atualizações: A CONTRATADA deverá encaminhar ao SENADO, mensalmente, um relatório detalhado sobre as atualizações realizadas na solução, incluindo informações sobre os módulos e componentes modificados, a justificativa para cada alteração, como correção de segurança, atualização por obsolescência ou modificação solicitada pelo usuário, além de evidências que demonstrem que as mudanças foram devidamente testadas e implementadas sem comprometer a estabilidade do sistema. O relatório deverá conter, ainda, a descrição das vulnerabilidades mitigadas e as ações adotadas para garantir a conformidade com as melhores práticas de segurança. Esse documento deverá ser enviado até o décimo dia útil do mês subsequente ao período de referência, em formato digital, para a equipe responsável pela fiscalização do contrato.





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**8.4.13.** O suporte técnico deverá prover atendimento para:

**8.4.13.1.** Necessidades adicionais de parametrização que tenham a finalidade de viabilizar, ajustar e preservar o correto funcionamento dos atributos elencados no Anexo I-A, inclusive com desenvolvimentos de interfaces de programação de aplicações (APIs), caso necessário.

**8.4.13.2.** Esclarecimento de dúvidas sobre a administração, uso dos serviços e ao funcionamento geral da solução e de seus componentes (funcionalidades).

**8.4.13.3.** Diagnóstico e resolução de incidentes ou problemas no serviço ou na sua utilização.

**8.4.13.4.** Verificação, identificação e registro de defeitos nos componentes do serviço e encaminhamento da sua correção.

**8.4.13.5.** Diagnóstico e solução para casos de indisponibilidade ou funcionamento inadequado dos serviços que fazem parte da solução.

**8.4.14.** A CONTRATADA deverá manter um canal de atendimento para abertura de chamados técnicos, 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados nacionais e locais de Brasília.

**8.4.14.1.** O canal de atendimento deverá ser acionado exclusivamente pela internet, por meio de uma central de serviços fornecida pela empresa contratada, que permita o envio de texto e outros tipos de mídia, como PDF, imagens e vídeos, assegurando comunicação completa e adequada para o suporte. A central de serviços deverá fornecer relatórios detalhados contendo as informações fornecidas pelo Senado na abertura do chamado, as soluções, respostas e interações realizadas ao longo do atendimento, além de todos os dados necessários para o cálculo do Instrumento de Medição de Resultados (IMR). O atendimento deverá ser integralmente prestado em Língua Portuguesa.

**8.4.14.2.** Para fins de abertura de ocorrência, o SENADO fornecerá as seguintes informações à CONTRATADA:

**8.4.14.2.1.** Anormalidade observada (descrição do problema; componente(s) afetado(s); gravidade);

**8.4.14.2.2.** Identificação do responsável pela solicitação dos serviços; e

**8.4.14.2.3.** Número de telefone e e-mail para contatos.

**8.4.14.2.4.** Na abertura do chamado, a CONTRATADA deverá fornecer um número de registro para acompanhamento dos atendimentos.

**8.4.14.2.5.** A CONTRATADA não poderá se negar à abertura da ocorrência e de prestar o respectivo atendimento, a qualquer título, salvo em decorrência de caso fortuito ou motivo de força maior avaliado pelo SENADO.

**8.4.14.3.** Todas as solicitações feitas pelo SENADO deverão ser registradas pela CONTRATADA, para acompanhamento e controle da execução do ajuste.





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**8.4.14.4.** O suporte técnico será realizado remotamente e, no caso de necessidade de comparecimento às instalações da contratante, o local será nas dependências do SENADO FEDERAL (VIA N2, Bloco 01, Ala D, PRDSTI/COATEN, CEP 70165-900, BRASÍLIA, DF).

**8.4.14.5.** O presente item está sujeito ao Instrumento de Medição de Resultado do Anexo VI.

## **9. Da fiscalização da prestação dos serviços**

**9.1.** A fiscalização do acordo será feita de maneira conjunta entre SERMAN e SELIVR e se dará da seguinte forma:

**9.1.1.** A Contratada submeterá ao NGACTI a Nota Fiscal da prestação dos serviços e o relatório de disponibilidade referente ao mês vencido. Ambos os documentos serão juntados ao processo relativo ao pagamento e este será tramitado à SELIVR.

**9.1.2.** A SELIVR anexará no processo o relatório de chamados relacionados ao mês em questão e apontará a ocorrência ou não de irregularidades na prestação dos serviços (ex.: atrasos, indisponibilidades da solução, erros na prestação do item 3, etc.), pontuando os descumprimentos. O processo será então tramitado ao SERMAN.

**9.1.3.** O SERMAN então analisará a necessidade de aplicação de glosa ou multas em virtude dos descumprimentos, se houverem, e atestará os valores constantes na nota fiscal apresentada, sugerindo a mudança dos valores, caso necessário. O processo será então tramitado de volta ao NGACTI para pagamento.

## **10. Condições de recebimento do objeto**

**10.1.** Para o item 1 – Implantação da Solução:

**10.1.1.** Efetivada a prestação do serviço e a implantação da Livraria Virtual com sua respectiva migração de dados, o objeto será recebido:

**10.1.1.1.** provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico; e

**10.1.1.2.** definitivamente, por servidor ou comissão designada para este fim, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data do recebimento provisório.

**10.1.2.** O recebimento definitivo da solução de e-commerce implantada somente será emitido após o sistema estar completamente operacional no ambiente de produção e após todos os testes funcionais terem sido executados e aprovados, garantindo que a solução atende integralmente às especificações do contrato.





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**10.1.3.** A validação no ambiente de produção incluirá a verificação de todos os componentes críticos da solução, tais como integração com os sistemas de pagamento, sistemas dos Correios, segurança de dados, e demais funcionalidades especificadas no Anexo I - Especificações Técnicas do Objeto.

**10.1.4.** Não será considerado o recebimento definitivo com base em ambiente de desenvolvimento, homologação ou qualquer outro que não seja o ambiente de produção final.

**10.1.5.** O recebimento provisório será realizado após o término dos testes iniciais, porém, o recebimento definitivo dependerá da verificação completa em produção, com o sistema operando com dados reais.

**10.1.6.** Os recebimentos provisório e definitivo da solução também incluirão a verificação da conformidade entre a interface implementada e as prototipagens de interface de usuário aprovadas. O não cumprimento dessa condição implicará na não emissão dos recebimentos até que as correções sejam feitas

**10.2.** Para o item 2 – Treinamento Operacional:

**10.2.1.** Efetivado o treinamento, o objeto será recebido:

**10.2.1.1.** provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico; e

**10.2.1.2.** definitivamente, por servidor ou comissão designada para este fim, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data do recebimento provisório.

**10.3.** Para o item 3 – Serviço de solução de e-commerce:

**10.3.1.** Efetivada a prestação dos serviços, será emitido, mensalmente, por servidor ou comissão designada para este fim, até o 5º dia útil subsequente ao recebimento da nota fiscal e do relatório mensal de disponibilidade e chamados técnicos referentes ao período de 30 (trinta) dias de serviços prestados, termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

## **11. Previsão de penalidade por descumprimento contratual**

**11.1.** O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado a multa de mora, que será aplicada nos seguintes percentuais, tendo como base de cálculo o valor da parcela adimplida com atraso:

**11.1.1.** 10% (dez por cento) pelo 1º (primeiro) dia de atraso;

**11.1.2.** 2% (dois por cento) por dia de atraso, a partir do dia 2º (segundo) até o 15º (décimo quinto);







## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**11.1.3.** 1% (um por cento) por dia de atraso, a partir do dia 16º (décimo sexto) até o 30º (trigésimo).

**11.2.** O descumprimento dos requisitos de segurança constantes do item 2 do Anexo I-A - Detalhamento técnico, ensejará multas de acordo com a tabela abaixo, para cada ocorrência registrada:

<b>Requisito</b>	<b>Multa (de acordo com os itens 11.2.1 e 11.2.2 abaixo)</b>
Criptografia de dados	10%
Gerenciamento de identidade e acesso	10%
Proteção contra ataques de força bruta	5%
Backup e recuperação de dados	30%
Política de privacidade	10%
Conformidade com regulamentações	20%
Testes de segurança	10%
Acesso restrito a dados sensíveis	20%
Auditoria de segurança	10%

**11.2.1.** A base de cálculo da multa será o valor da parcela relativa ao período em que foi detectada a ocorrência;

**11.2.2.** Os valores são cumulativos por ocorrência;

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





## SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

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

**12.1.** A Contratada deverá prestar os serviços definidos neste Termo de Referência, de acordo com o Instrumento de Medição de Resultado especificado no Anexo VI, estando sujeita a glosas no pagamento pelo descumprimento do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

**12.2.** Ultrapassado o limite de glosas de 30% sobre o valor mensal do Item 3, poderão ser aplicadas penalidades previstas em contrato.

### **13. Forma de pagamento**

**13.1.** Item 1 – Implantação da Solução e Item 2 – Treinamento Operacional

**13.1.1.** 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, acompanhada da nota de empenho, se for o caso, condicionado ao termo detalhado de recebimento definitivo do objeto.

**13.2.** Item 3 – Serviço de solução de e-commerce

**13.2.1.** O pagamento efetuar-se-á mensalmente, por intermédio de depósito em conta bancária da Contratada, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da nota fiscal/fatura discriminada, em 2 (duas) vias, acompanhada da nota de empenho, se for o caso, condicionado ao termo detalhado de aceite mensal.

### **14. Condições de reajuste**

**14.1.** O preço poderá ser reajustado no prazo de 12 meses a partir da data de celebração do ajuste.

**14.2.** O índice de reajuste a ser adotado deverá ser o Índice de Custo da Tecnologia da Informação – ICTI, na ausência dele, deverá ser adotado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC ou por outro indicador que venha substituí-lo.

### **15. Garantia contratual**

**15.1.** Será exigida a garantia contratual prevista no art. 96 da Lei 14.133/2021 para a presente contratação, pois a contratação pretendida não se encaixa em quaisquer das hipóteses previstas no §







## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

2º, do art. 18, do Anexo III, do Ato da Diretoria-Geral nº 14/2022 e, portanto, será exigida a garantia contratual.

**15.2.** A garantia deverá ser prestada no percentual de 10 % (dez por cento) do valor anual do contrato decorrente deste TR.

**15.2.1.** O referido percentual se justifica com base no risco potencial de prejuízo financeiro significativo para a Administração em caso de descumprimento das obrigações contratuais pela CONTRATADA, considerando-se a importância do objeto contratado, a criticidade das operações envolvidas e o impacto que eventuais falhas ou atrasos na execução podem gerar nas atividades finalísticas da CONTRATANTE. Além disso, o percentual está em conformidade com o disposto no art. 96 da Lei 14.133/2021, que prevê a exigência de garantias proporcionais ao risco envolvido, garantindo assim a proteção do interesse público e a minimização de danos financeiros ao erário.

**15.2.2.** O referido percentual encontra respaldo no § 4º do art. 18 do Anexo III do ADG nº 14/2022, que admite a majoração da garantia para até 10%, desde que devidamente justificada. O percentual se justifica pela natureza do desembolso financeiro identificado nas pesquisas de mercado, inclusive junto a empresas que já prestam serviços à Administração Pública, que demonstraram um pagamento inicial elevado e desproporcional no início da vigência contratual, correspondente às fases de implantação e treinamento. Neste caso, o risco potencial de inadimplemento contratual após o pagamento de parcela significativa no início da vigência contratual pode comprometer a continuidade do suporte ao longo contrato.

**15.2.3.** Assim, nos termos do § 4º do art. 18 do Anexo III do ADG nº 14/2022, a majoração da garantia para o patamar de 10% mostra-se proporcional e adequada, atendendo aos princípios da precaução e da proteção do erário, e visa mitigar o risco de execução contratual insatisfatória, sobretudo diante do histórico de contratações anteriores.

## 16. Plano de contratações

**16.1.** O número do item referente ao Plano de Contratações 2025 é o 20250231.

## 17. Responsável pela elaboração do TR

(Assinado eletronicamente)

Fernando Rodrigues Ferreira

Chefe do Serviço de Controle de Qualidade e Monitoração da Plataforma de Tecnologia da Informação (PRODASEN/COATEN/SEMOTI)

De acordo.





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

(Assinado eletronicamente)

Heitor Oliveira Cortez

Coordenador da Coordenação de Atendimento – (PRODASEN/COATEN)

De acordo.

(Assinado eletronicamente)

Bernardo Brenicci

Gestor Em Exercício do NGCTI (DGER/DIRECON/NGCTI)

De acordo.

(Assinado eletronicamente)

Gleison Carneiro Gomes

Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação (PRODASEN)





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

## **ANEXO I**

### **1. Especificações técnicas do objeto**

**1.1.** Os itens deverão atender aos seguintes requisitos:

Item	Quantidade	Unidade de medida	Especificações	CATMAT / CATSER
1	1	Unidade	Serviço de Implantação de solução de e-commerce de Livraria Virtual	26972
2	1	Unidade	Serviço de treinamento operacional para uso da solução	3840
3	24	Mês	Serviço de solução para e-commerce, com manutenção, suporte operacional e atualizações da plataforma.	27073

Em que pese constar do sistema Compras.gov.br unidade distinta, para fins de formulação da proposta deverá ser considerada a unidade de medida informada na tabela acima.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

## **ANEXO I-A**

### **Detalhamento técnico**

A solução completa de e-commerce pode ser sistematizada em 7 elementos principais, totalmente interligados, a saber:

- 1 – Infraestrutura de sistema e website
- 2 – Interface de Loja Virtual (páginas de navegação)
- 3 – Interface com o Cliente
- 4 – Comercialização e experiência do cliente
- 5 – Área administrativa e gerencial
- 6 – Estoque
- 7 – Relatórios e ferramentas de controle

A empresa fornecedora dos serviços deverá implantar e disponibilizar a solução integrada para o gerenciamento do e-commerce de Livraria Virtual, contemplando todas as atividades de front-end, back-end, customização e migração de dados necessárias, provendo e configurando previamente todos os elementos (códigos, páginas, gerenciadores, emissão de relatórios, botões, barras, etc.) indispensáveis para que os 7 elementos principais estejam presentes e funcionais na solução, contendo, no mínimo, os seguintes atributos:





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

## 1. Infraestrutura de sistema e website

- 1.1. Estar implementada em uma plataforma integralmente SaaS – Software as a Service. Em outras palavras, todo o serviço, incluindo a infraestrutura técnica de manutenção e backups serão mantidos pelo fornecedor.
- 1.2. O sistema deve rodar fora do ambiente do Senado
- 1.3. Estar integrado com o Google Search Console;
- 1.4. Estar integrado com o Google Analytics;
- 1.5. Contabilizar acessos, incluindo a quantidade e a localidade geográfica dos usuários, bem como a quantidade de downloads de obras;
- 1.6. Ter nível de disponibilidade de 99,9% no mês;
- 1.7. Prever capacidade e desempenho para até 5.000 acessos simultâneos nos picos de uso da Livraria Virtual, como sorteios ou lançamentos de livros;

## 2. Requisitos de Segurança

- 2.1. Possuir, no mínimo, os seguintes requisitos de segurança:
  - 2.1.1. Módulo antifraude – Módulo próprio ou integração com plataforma antifraude;
  - 2.1.2. Recuperação de senha por e-mail;
  - 2.1.3. Confirmação de e-mail – ao realizar novo cadastro de cliente;
  - 2.1.4. Criptografia de dados: A solução de livraria virtual deve usar criptografia forte para proteger os dados pessoais dos usuários durante a transmissão e armazenamento. Deve ser utilizado protocolos de segurança SSL/TLS e criptografia AES-256 bits para armazenamento de dados ou superiores;
  - 2.1.5. Gerenciamento de identidade e acesso: A solução deve ter recursos de gerenciamento de identidade e acesso, como autenticação multifator (2FA, MFA), para garantir que apenas usuários autorizados tenham acesso aos dados e sistemas da livraria virtual;
  - 2.1.6. Proteção contra ataques de força bruta: A solução deve ter mecanismos de defesa contra ataques de força bruta, como bloqueio de contas após várias tentativas de login malsucedidas;





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**2.1.7. Monitoramento de segurança:** A solução deve ter recursos de monitoramento de segurança em tempo real, como detecção de intrusão e prevenção de ameaças, para identificar atividades suspeitas e proteger contra ataques cibernéticos;

**2.1.8. Backup diário e recuperação de dados:** A solução deve ter um sistema de backup e recuperação de dados confiável e regular para garantir que os dados dos usuários possam ser recuperados em caso de perda ou corrupção de dados;

**2.1.9. Política de privacidade:** A solução deve ter uma política de privacidade clara e detalhada que informe aos usuários como seus dados pessoais são coletados, usados, armazenados e compartilhados;

**2.1.10. Conformidade com regulamentações:** A solução deve estar em conformidade com as regulamentações de privacidade de dados, como a LGPD, que estabelecem padrões para a coleta e uso de dados pessoais;

**2.1.11. Atualizações de segurança:** A solução deve ser mantida sempre atualizada com a última versão estável e segura de seus componentes, garantindo a aplicação contínua de correções de segurança e mitigação de vulnerabilidades;

**2.1.12. Acesso restrito a dados financeiros:** A solução deve ter recursos de acesso restrito a dados financeiros, como números de cartão de crédito, para garantir que apenas usuários autorizados tenham acesso a essas informações;

**2.1.13. Auditoria de segurança:** A solução deve ter recursos de auditoria de segurança para permitir que a Contratante ou alguém indicado por ela monitore o uso da solução e detectem qualquer atividade suspeita que possa indicar uma violação de segurança;

## 3. Interface de Loja Virtual (páginas de navegação)

### 3.1. Home page e demais páginas

**3.1.1.** Estar adaptado aos padrões visuais do Senado Federal.

**3.1.2.** Possuir responsividade para dispositivos móveis.

**3.1.3.** Ser homologado para os navegadores Chrome, Safari, Microsoft Edge e Firefox. A aplicação de e-commerce deverá funcionar nos navegadores acima, sem distorções relevantes de layout ou comprometimento de funcionalidades

**3.1.4.** Apresentar cabeçalho integrado ao portal do Senado

**3.1.4.1.** Apresentar logo do Senado





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

- 3.1.4.2.** Apresentar informações da central de atendimento (Fale com o Senado)
- 3.1.4.3.** Apresentar Menu Portais (acesso aos portais da homepage do Senado Federal)
- 3.1.4.4.** Prover acesso para a homepage do Senado Federal
- 3.1.4.5.** Prover acesso para a homepage da livraria
- 3.1.5.** Possuir rodapé integrado ao portal do Senado
- 3.1.6.** Apresentar barra de listagem de produtos com:
  - 3.1.6.1.** Ordenação de produtos
    - 3.1.6.1.1.** Opções de filtragens por, no mínimo, preço, ordem alfabética e data de lançamento
- 3.1.7.** Apresentar exibição dos produtos (Vitrine Principal e Destaques)
  - 3.1.7.1.** Foto(s)
  - 3.1.7.2.** Título completo
  - 3.1.7.3.** Preço
  - 3.1.7.4.** Botão de ação: “Preço/Adicionar ao carrinho” ou “somente digital”.
  - 3.1.7.5.** Botão de ação: “Baixar grátis” (com as opções de escolha: epub, pdf, etc)
  - 3.1.7.6.** Apresentação de página com descrições completas ao clicar sobre o produto escolhido e mais:
    - 3.1.7.6.1.** Botão para efetuar a compra;
    - 3.1.7.6.2.** Opção para compartilhar o produto (via e-mail, mídias sociais e WhatsApp)
    - 3.1.7.6.3.** Campo com descrição detalhada
    - 3.1.7.6.4.** Campo com características (conforme atributos de dados inseridos no cadastramento do produto (item 6.3 deste anexo)
    - 3.1.7.6.5.** Sugestão de produtos afins com o visualizado (cross selling)
    - 3.1.7.6.6.** Possuir campo de cadastro para alertar a disponibilidade de produto: “avise-me quando chegar”;
    - 3.1.7.6.7.** Opção de marcar produto como favorito (se o cliente estiver logado)
- 3.1.8.** Apresentar Campo de busca no topo da página encontrando a obra, no mínimo, por parte do nome, nomes semelhantes e autor.
  - 3.1.8.1.** Permitir refinar o resultado da pesquisa, com aplicações de filtros





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**3.1.9.** Dispor de espaços configuráveis para inserção de banners promocionais e outros campos para propagandas

**3.1.10.** Dispor de espaços configuráveis para inserção de avisos quando, por exemplo, a livraria estiver disponível somente para download, podendo mantê-lo visível ou não

**3.1.11.** Apresentar Campo de cadastro para newsletter

**3.1.12.** Apresentar Campos de cadastro de cliente novo ou acesso à conta já existente

**3.1.13.** Apresentar Carrinho de compras (com contador)

**3.1.14.** Possuir página de FAQ editável pela administração da Livraria

**3.1.15.** Possuir ícones de redes sociais da Livraria com links

**3.1.16.** Possuir ícone de aplicativo de mensagem para interação robotizada (ex: chatbot ou whatsapp)

**3.1.17.** Possuir página de Políticas de compra, editável pela administração da Livraria, com, no mínimo, os seguintes itens:

**3.1.17.1.** Garantia

**3.1.17.2.** Política de frete

**3.1.17.3.** Condições de pagamento (com imagens)

**3.1.17.4.** Como comprar

**3.1.17.5.** Informações sobre tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

**3.1.18.** Possuir página “Quem somos”, editável pela administração da Livraria, com, no mínimo, os seguintes itens:

**3.1.18.1.** Fale conosco (informações da livraria)

**3.1.18.2.** E-mail

**3.1.18.3.** Telefone

**3.1.18.4.** Endereço

**3.1.18.5.** Horário de atendimento

**3.1.18.6.** Formulário de e-mail para contato







## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**3.1.19.** Possuir página tipo 'Blog', editável pela Livraria (CMS), contendo, no mínimo, campos de texto, foto, vídeo e compartilhamento em mídias sociais.

**3.1.20.** Possuir alerta de carrinho abandonado – aviso por e-mail para estimular retorno à loja

**3.1.21.** Permitir gerenciamento e customização dos elementos básicos das telas (títulos, botões, cores, etc.)

**3.1.22.** Inserir recursos elementares de SEO para melhorar posicionamento da loja em sites de busca (Google, Yahoo, etc.)

**3.1.23.** Possuir ambiente acessível com avaliação de acessibilidade com porcentagem superior a 80% mediante avaliação pelo Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios (ASES) de acordo com as recomendações do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) do Governo Federal.

**3.1.24.** Simulação de valor de frete grátis e estimativa de prazo de entrega com digitação do CEP pelo cliente

**3.1.25.** Aviso de aceitação de cookies e concordância com política de privacidade

## 4. DA INTERFACE DO CLIENTE

**4.1. DO CADASTRO** (item 3.1.12 deste anexo). O cadastro de cliente deverá estar previamente configurado, com no mínimo:

**4.1.1.** Nome (Pessoa física ou jurídica)

**4.1.2.** E-mail (com validação)

**4.1.3.** CPF ou CNPJ (com validação)

**4.1.4.** Telefone celular (2 opções)

**4.1.5.** Data de nascimento

**4.1.6.** Gênero

**4.1.7.** Endereço (do comprador, de entrega e de cobrança)

**4.1.7.1.** CEP (com validação pela base de dados dos Correios)

**4.1.7.2.** Rua (com preenchimento automático, baseado no CEP)

**4.1.7.3.** Bairro (com preenchimento automático, baseado no CEP)



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

**4.1.7.4.** Cidade (com preenchimento automático, baseado no CEP)

**4.1.7.5.** UF (com preenchimento automático, baseado no CEP)

**4.1.7.6.** Número (opção para marcar se não tiver número)

**4.1.7.7.** Complemento

**4.1.7.8.** Referência

**4.1.8.** Opção de recebimento do newsletter

**4.1.9.** Aceite do Termos e Condições e LGPD

**4.1.10.** Senha com confirmação

**4.1.11.** Uso de sistema CAPTCHA

**4.2. DO ACESSO À CONTA DO CLIENTE** (permitir que os clientes possuam/executem ações referentes aos seguintes itens abaixo):

**4.2.1.** Acesso restrito por e-mail e senha

**4.2.2.** Acesso via login de redes sociais ou conta de e-mail, como Google Conta

**4.2.3.** Alteração e visualização de dados cadastrais

**4.2.4.** Alteração de senha, com recebimento via e-mail ou via mensagem pelo celular

**4.2.5.** Histórico de compras, de fácil acesso em sua conta

**4.2.6.** Meus favoritos.

**4.2.7.** Meus pedidos (tabela com resumo)

**4.2.7.1.** Data do pedido

**4.2.7.2.** Endereços (possibilidade de cadastrar mais de um endereço e escolher principal)

**4.2.7.3.** Nome do destinatário (se diferente do comprador)

**4.2.7.4.** Total do pedido

**4.2.7.5.** Valor do frete

**4.2.7.6.** Modalidade de pagamento

**4.2.7.7.** Status do pedido e prazo de entrega (conforme integração com os Correios)





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**4.2.7.8.** Número do pedido – com link para abrir uma página do pedido com os detalhes que devem conter todos os itens relacionados neste item 4.2.7 e mais:

**4.2.7.8.1.** Itens do pedido (livros, valor, quantidade, modalidade de pagamento)

**4.2.7.8.2.** Nome do cliente

**4.2.7.8.3.** Endereços (de entrega e de cobrança)

**4.2.7.8.4.** Código de rastreamento (CR) do pedido (se faturado) de fácil acesso na conta do cliente – integração com site dos Correios (número do CR deve ser link da página de acompanhamento da situação do objeto)

**4.2.7.9.** Atendimento (espaço para troca de mensagens) entre cliente e fornecedor.

**4.2.7.10.** Possibilitar histórico com mensagens enviadas pelo cliente e respondidas pela Livraria

### **4.3.** Das Prototipagens de Interface Vinculantes ao Desenvolvimento

**4.3.1.** As prototipagens de interface de usuário (UI) que forem aprovadas durante o processo de planejamento e desenvolvimento serão vinculantes para a implementação final da solução.

**4.3.2.** A empresa contratada deverá garantir que todas as funcionalidades, leiautes e elementos visuais apresentados nas prototipagens aprovadas sejam implementados na versão final do sistema, salvo ajustes que venham a ser solicitados pelo contratante durante o desenvolvimento.

**4.3.3.** Quaisquer alterações propostas pela contratada em relação ao protótipo aprovado deverão ser previamente discutidas e formalmente autorizadas pela equipe técnica do Senado Federal.

**4.3.4.** A verificação de conformidade entre a prototipagem e o desenvolvimento final será parte do processo de aceitação da solução, tanto no recebimento provisório quanto no definitivo.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

## **5. DA COMERCIALIZAÇÃO NA LOJA VIRTUAL – EXPERIÊNCIA DO CLIENTE**

**5.1.** Na página da obra, cliente pode escolher entre “adicionar ao carrinho” ou “comprar agora”

**5.2.** Ao entrar no carrinho, o cliente deverá visualizar as seguintes informações/opções:

**5.2.1.** Lista de produtos (com fotos)

**5.2.2.** Preço unitário

**5.2.3.** Quantidade (editável)

**5.2.4.** Valor total da compra

**5.2.5.** Informe de frete gratuito

**5.2.6.** Fechar o pedido, proceder para pagamento com tela informando:

**5.2.6.1.** Continuar comprando

**5.2.6.2.** Atualizar os valores (conforme quantidade)

**5.2.6.3.** Calcular e apresentar o prazo de entrega com base na integração com o sistema dos Correios

**5.3.** Após a compra, deverá ser gerado número do pedido

**5.4.** O pagamento deverá permitir ao cliente:

**5.4.1.** Gerar Boleto bancário na rede bancária nacional;

**5.4.2.** Identificar valor unitário e total do pedido;

**5.4.3.** Check-out próprio – Gateway próprio para pagamento;

**5.4.4.** Pagar via Cartões de crédito ou débito, com atualização automática de status do pagamento integrada com sistemas de pagamento via cartão.

**5.4.5.** Pagar via PIX

**5.4.6.** Pagar via Pague Tesouro





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**5.4.7.** Gerar GRU simples para valores menores a cinquenta reais e GRU cobrança para pagamentos de valor igual ou maior a cinquenta reais – Integração automática, conforme exigências do Tesouro Nacional;

**5.5.** Gravar pedido não finalizado para tentativa em novo login

**5.6.** Emissão de recibo das compras em via digital ou impressa

**5.7.** Escolher e cadastrar um endereço e destinatário diferente do registrado no cadastro

**5.8.** Resumo do pedido, com produto, valores e campo para confirmação de dados e endereço corretos

**5.9.** Avaliação de experiência de compra com pontuação de 0 a 10

## **6. ÁREA ADMINISTRATIVA**

**6.1.** O login na área administrativa deve fornecer:

**6.1.1.** Ambiente administrativo com acesso seguro SSL por usuário e senha com autenticação 2FA ou MFA.

**6.1.2.** Gerenciamento de usuários

**6.1.2.1.** Permitir que alguns usuários tenham perfis de administradores para gerenciar usuários (criar usuários, tornar usuário ativo ou inativo, definir permissões do usuário, alteração de senha do usuário).

**6.1.2.2.** Para todo usuário criado deve ser atribuído um perfil (os perfis serão variados conforme as permissões dadas a ele)





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**6.2.** O gerenciamento da loja (homepage e demais páginas) deve ser configurado de modo a permitir:

**6.2.1.** Criação e edição das informações do FAQ (item 3.1.14)

**6.2.2.** Criação e edição das informações das Políticas de compra da livraria (item 3.1.17)

**6.2.3.** Criação e edição das informações do Quem Somos (item 3.1.18)

**6.2.4.** Criação e edição das informações do Fale conosco (item 3.1.18.1)

**6.2.5.** Criação e edição pela administração da Livraria das informações contidas nos e-mails enviados automaticamente a clientes (e-mail de cadastro, de pagamento aprovado, de atualização do pedido, de cancelamento do pedido, de estorno do pedido)

**6.2.6.** Gerenciamento do marketing e de campanhas

**6.2.6.1.** Newsletter

**6.2.6.1.1.** Permitir o envio de e-mail marketing, com leiaute no formato HTML, conforme modelo definido pelo Senado

**6.2.6.1.2.** Permitir a opção de opt-out automático ao final do e-mail marketing, com exclusão automática das listas de destinatários

**6.2.6.1.3.** Possuir página para direcionamento dos clientes que não conseguem visualizar o conteúdo do e-mail marketing, a partir do aplicativo de e-mail

**6.2.6.1.4.** Previsão de importação de banco de dados de uma lista de newsletter já existente e em uso

**6.2.6.2.** Banners e outras propagandas

**6.2.6.2.1.** Permitir a criação e gerenciamento de banners fixos

**6.2.6.2.2.** Permitir a criação e gerenciamento de banners giratórios

**6.2.6.2.3.** Permitir a criação e o gerenciamento dos campos de propagandas

**6.2.7.** Registro e acesso de todas as alterações em cadastro de produtos, usuários, estoque, ordens de compra e páginas.

**6.3.** Do cadastro de um produto novo

**6.3.1.** Todos os atributos de cadastro devem ser passíveis de aplicação de: filtros, consultas, ordenação, visibilidade, definição de obrigatoriedade ou não do atributo no momento do cadastro. Os formatos de campo dos atributos devem ser, no mínimo: “campo texto”, “campo área de texto”, “data”, “sim/não”,



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

“múltiplas seleções”, “dropdown”, “preço”. Deverá, por padrão, existir os seguintes elementos previamente cadastrados e configurados:

**6.3.1.1. Título**

**6.3.1.2. Embed/Vídeo**

**6.3.1.3. Ano de edição**

**6.3.1.4. Edição**

**6.3.1.5. Volume**

**6.3.1.6. Preço de custo**

**6.3.1.7. Preço de venda**

**6.3.1.8. Histórico do preço automático com data de alteração**

**6.3.1.9. Autor**

**6.3.1.10. Editor**

**6.3.1.11. Ilustrador**

**6.3.1.12. Quantidade de páginas**

**6.3.1.13. Disponível a partir de (data padrão do cadastro ou alterável)**

**6.3.1.14. Peso**

**6.3.1.15. Dimensões**

**6.3.1.16. Código de barras**

**6.3.1.17. ISBN**

**6.3.1.18. Número único (SKU)**

**6.3.1.19. Campo aberto para inclusão de número específico do sistema de patrimônio do SF (SPALM)**

**6.3.1.20. Prateleira do estoque físico**

**6.3.1.21. Estoque de segurança (suspender venda ao chegar em quantidade mínima configurável)**

**6.3.1.22. Palavras chaves para busca**

**6.3.1.23. Campos para colocar o link dos formatos epub, pdf, mobi, etc., permitindo adicionar mais de um arquivo para cada formato**

**6.3.1.24. Categoria**

**6.3.1.25. Permitir a criação personalizada de outros atributos no cadastro dos produtos**





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

#### **6.3.2. Imagens do produto**

**6.3.2.1.** Permitir inserção de pelo menos 6 imagens em um único produto

**6.3.2.2.** Permitir especificação de cada imagem de produto cadastrada: ordem de apresentação, imagem principal (vitrine), miniatura para resultado da busca, miniatura para carrinho de compra, capa versão PDF, capa versão EPUB

**6.3.2.3.** Gerenciamento do campo Avaliação do produto

**6.3.2.4.** Status do produto

**6.3.2.4.1.** Habilitado para compra (visível na vitrine)

**6.3.2.4.2.** Desabilitado (invisível na vitrine)

**6.3.2.5.** Status da permissão de compra:

**6.3.2.5.1.** Permitido compra (botão de compra aparece no site)

**6.3.2.5.2.** Venda suspensa (botão de compra não aparece no site)

**6.3.2.5.3.** Somente digital (botão de compra não aparece no site)

**6.3.2.5.4.** Campo de justificativa para alteração do status com log de data e usuário

#### **6.3.3. Estoque**

**6.3.3.1.** O Controle de estoque e o gerenciamento individualizado deve seguir o disposto no item 7 do presente anexo (do estoque).

**6.3.4.** Permitir seleção de destaque para produtos que irão aparecer na homepage e ordenação livre pelo editor.

**6.3.5.** Permitir a duplicação de um produto já cadastrado (para cadastrar as próximas edições cujas características serão semelhantes ao já existente)

**6.3.6.** Devem ser mantidos registros (logs) referentes às mudanças de atributos dos produtos cadastrados, movimentações de estoque, ordens de compra e demais elementos editáveis.

**6.3.7.** Deve ser possível fazer upload de lista para alterar um atributo automaticamente em todos os produtos (exemplo, submeter lista com ISBN para alterar cada cadastro automaticamente como revisão em lote)

**6.3.8.** Limitação de quantidade comprada por cliente, com as seguintes funções:

**6.3.8.1.** Controle de quantidade vendida por cliente.







## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**6.3.8.1.1.** A restrição deve considerar somente pedidos efetivos. Ou seja, que estão em processamento ou finalizados. Pedidos cancelados não devem ser considerados para o cálculo.

**6.3.8.1.2.** Possibilitar aumentar ou diminuir a limitação de quantidade e o histórico de compra deve restringir conforme a nova limitação.

**6.3.8.1.3.** Permitir a gestão do limite por cliente, onde individualmente, pela tela de administração, o gestor da livraria possa atribuir novo limite de compra para determinado cliente, ou determinado grupo de cliente.

#### **6.4. Da busca dos produtos**

**6.4.1.** Permitir busca personalizada com escolha dos filtros referentes aos campos do cadastro do produto

**6.4.2.** A busca dos produtos deverá ser exibida em forma de lista, e permitir ao gestor identificar todos os produtos, inclusive permitindo busca pelo atributo (ex: todos os livros do autor X”)

**6.4.3.** Todos os atributos dos pedidos devem ser passíveis de aplicação de filtros

**6.4.4.** A lista de produtos deve ser ordenada em linha e coluna, formato html ou similar, com as seguintes colunas de atributos já pré-configurados:

**6.4.4.1.** Código SPALM

**6.4.4.2.** Título

**6.4.4.3.** Preço

**6.4.4.4.** Data do cadastro

**6.4.4.5.** Estoque

**6.4.4.5.1.** Dentre os detalhes do estoque, deverá ser possível verificar a situação da totalidade do estoque do produto, conforme status padrões.

**6.4.5.** Emitir lista que deverá ser exportável em .csv e .xlsx

#### **6.5. Do gerenciamento da comercialização (admin)**

**6.5.1.** Permitir a venda presencial utilizando o mesmo sistema da loja virtual, com o conceito Omni-Channel (multi lojas, estoques deverão ser separados)

**6.5.1.1.** Permitir que a loja física opere no modo offline com estoque integrado ao e-commerce, com a sincronização automática dos dados assim que houver conexão com a internet, para permitir o uso do mesmo sistema nos eventos literários que a Livrara participa (bienais, lançamentos, etc.)





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**6.5.2.** Utilizar o conceito de multi-lojas – Várias lojas compartilhando a mesma base de usuários e login;

#### **6.5.3.** Do pagamento

**6.5.3.1.** Permitir a seleção de quais formas de pagamento estarão visíveis

**6.5.3.2.** Atualização automática de status de pagamento integrada com sistemas de pagamento via cartão, PIX ou Pague Tesouro.

**6.5.4.** O sistema de comercialização deverá permitir impressão de recibos, sem valor fiscal em impressoras comuns e térmicas

**6.5.5.** O sistema de comercialização para pontos de venda (PDV) presenciais deverá permitir cadastro do cliente com informações básicas como nome, CPF, email, telefone e CEP.

**6.5.6.** O sistema de comercialização para pontos de venda (PDV) presenciais deverá permitir seu uso em Feiras do Livro, com gerenciamento de estoque sob consignação.

#### **6.6.** Do gerenciamento de pedidos

**6.6.1.** Após realização da compra por parte do cliente, o pedido deve gerar número único, e a CONTRATANTE deverá ter acesso ao detalhe completo de cada pedido, constando todos os atributos constantes no item 6.7.3 e mais:

**6.6.1.1.** Descrição dos principais atributos relativos aos produtos comprados nos pedidos, a saber: título do livro, preço unitário, quantidade, peso total do pedido, data do faturamento (após ação do gestor), valor total da compra (com contadores de títulos e quantidades [total e por título])

**6.6.1.2.** Endereço completo de pagamento e endereço completo da entrega

**6.6.1.3.** Cadastro sintetizado do cliente (nome do cliente, email, telefone, CPF e link para abertura do cadastro completo do cliente)

**6.6.1.4.** Atendimento (espaço para troca de mensagens) entre cliente e fornecedor idêntico ao item 4.2.7.9).

**6.6.1.4.1.** Histórico de troca de mensagens com o atendimento deve ser acessível ao cliente na página de pedidos.

**6.6.2.** Após execução de ação por parte do gestor, o cliente deve ser avisado da mudança de status por e-mail. O aviso deverá ser configurável (sim ou não) por ação.





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**6.6.3.** A Entrega deverá ser integrada com a Plataforma de Pré-Postagem dos Correios (Empresa Brasileira de Correios e Telégrafo), inclusive com atualização caso haja mudanças na modalidade, bem como deverá:

**6.6.3.1.** Permitir Integração e implantação com o módulo webservice dos Correios, permitindo a geração automática de etiquetas de endereçamento para postagem

**6.6.3.2.** Realizar a notificação de rastreo – envio automático do status do pedido para o cliente por e-mail e disponibilização do mesmo na página de acesso ao pedido do cliente (com link para site ou aplicativo dos Correios)

**6.6.3.2.1.** Enviar e-mail ao cliente quando Correios notificar a etapa de “carteiro saiu para entrega”

**6.6.4.** A solução de e-commerce deverá permitir a emissão de um romaneio único por dia contendo todos os pedidos processados e preparados para envio. O romaneio deverá ser gerado automaticamente pelo sistema e incluir os detalhes dos pedidos, como número de rastreamento, destinatário, endereço, produtos e transportadora. O documento deverá ser compatível com os padrões de etiquetagem exigidos pelos Correios ou transportadora designada.

### **6.7.** Da busca dos pedidos

**6.7.1.** A busca dos pedidos deverá ser exibida em forma de lista, e permitir ao gestor identificar todos os pedidos, inclusive permitindo busca pelo atributo (ex: todos os pedidos de cliente XXX”; todos os pedidos em status “faturado”).

**6.7.2.** Todos os atributos dos pedidos devem ser passíveis de aplicação de filtros

**6.7.3.** A lista de pedidos deve ser ordenada em linha e coluna, formato html ou similar, com as seguintes colunas de atributos já pré-configurados:

**6.7.3.1.** Número único do Pedido

**6.7.3.2.** Data do Pedido

**6.7.3.3.** Código de rastreamento (após pedido enviado)

**6.7.3.4.** CPF/CNPJ do comprador

**6.7.3.5.** E-mail do comprador

**6.7.3.6.** Destinatário

**6.7.3.7.** UF do Destinatário

**6.7.3.8.** Forma de entrega

**6.7.3.9.** Valor





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

#### **6.7.3.10. Método de pagamento**

#### **6.7.3.11. Resumo dos itens pedidos (código + título + quantidade)**

#### **6.7.3.12. Status do Pedido (com respectiva data de mudança);**

#### **6.7.3.13. Emitir lista que deverá ser exportável em .csv e .xlsx**

### **6.8. Do gerenciamento de clientes**

**6.8.1.** Permitir a criação de grupos personalizados de clientes, conforme atributos cadastrados e, consequentemente, a classificação desses conforme esses grupos cadastrados

**6.8.2.** Permitir entrar no cadastro cliente e alterar informações, criar e reativar pedidos a ele vinculado, bem como exibir área de atendimento, conforme item 4.2.7.9.

### **6.9. Da busca por cliente**

**6.9.1.** A busca dos clientes deverá ser exibida em forma de lista, e permitir à CONTRATANTE identificar todos os clientes, inclusive permitindo busca pelo atributo (ex: todos os clientes do estado XX)

**6.9.2.** Todos os atributos dos clientes devem ser passíveis de aplicação de filtros

**6.9.3.** Permitir busca personalizada com os campos dos clientes

**6.9.4.** A lista de clientes deve ser ordenada em linha e coluna, formato html ou similar, com as seguintes colunas de atributos já pré-configurados:

**6.9.4.1.** Número do cliente

**6.9.4.2.** Nome do Cliente

**6.9.4.3.** CPF

**6.9.4.4.** E-mail

**6.9.4.5.** Telefone

**6.9.4.6.** CEP

**6.9.4.7.** Cidade

**6.9.4.8.** UF

**6.9.4.9.** Cliente desde

**6.9.4.10.** Grupo (se estiver classificado, conforme item 6.8.1)

**6.9.4.11.** Número de pedidos





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

#### 6.9.4.12. Gênero

## 7. DO ESTOQUE

**7.1.** O Sistema deve incluir ferramenta de controle do estoque virtual, sistematizado da seguinte forma:

**7.1.1.** Permitir a destinação do estoque geral para as “lojas” criadas (Ponto de Venda físico, feiras, etc)

**7.1.2.** Configuração padrão de estoque mínimo, tanto de forma geral (padrão), como de forma individual (para cada produto);

**7.1.3.** Configuração padrão por categorias (série ou seção)

**7.1.4.** Configuração padrão de ponto de reposição (com alerta), tanto de forma geral (padrão), como de forma individual (para cada produto);

**7.1.4.1.** Os alertas devem ser enviados via e-mail a pessoas determinadas pela contratante.

**7.1.5.** Histórico de registros de entradas do estoque (com data, quantidade e usuário)

**7.1.6.** Histórico de movimentação de entradas e saídas por obra (com data, quantidade e descrição da movimentação), para se ter registro do que aconteceu com determinada obra desde a entrada até a verificação do saldo de estoque atual.

**7.1.7.** Identificar a situação do estoque (quantidade em processamento, quantidade disponível e quantidade faturada)

**7.1.8.** Permitir ver cálculo aproximado de demanda por obra, por ponto de venda ou globalmente

**7.1.9.** Definir quantidade máxima permitida no carrinho de compras

**7.1.10.** Controle automático de estoque na vitrine (disponível ou esgotado). Para o status “esgotado”, o controle também deverá ser passível de ajuste manual.

**7.1.11.** Permitir retirar produto em consignação

**7.1.12.** Os estoques devem ser passíveis de visualização global ou por loja.





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

## **8. RELATÓRIOS E FERRAMENTAS DE CONTROLE**

**8.1.** Todos os relatórios devem ser exportáveis para .xlsx e .PDF, para casos de edição ou impressão. Preferencialmente, devem ser apresentados em formato HTML, ou similar.

**8.2.** O sistema deve permitir possibilidade de customização de relatórios pela Administração da Livraria com filtro de atributos já existentes no sistema para emitir, no mínimo, os seguintes modelos:

**8.2.1.** Relatório por forma de pagamento, com valor bruto e líquido e percentual de desconto

**8.2.2.** Relatório de clientes cadastrados e categorizados por cidade, região, idade, número de pedidos e gênero

**8.2.3.** Relatório de vendas automático dentro do sistema com filtros dos atributos específicos de cada loja (total por produto, e por produto por período, por loja), tais como:

**8.2.3.1.** Relatório de vendas na loja online

**8.2.3.2.** Relatório de vendas em cada ponto de venda físico

**8.2.3.3.** Relatório de vendas por cota (com filtros automáticos por cliente, por data e limite de cota, por conclusão de número específico do sistema de patrimônio do SF (SPALM))

**8.2.3.4.** Relatório de vendas por doação

**8.2.3.5.** Relatório de vendas por nota de empenho, com status de conclusão

**8.2.3.6.** Relatório de vendas por feira

**8.2.3.7.** Relatório com lista de consignação de obras enviadas para Feira do Livro e retornadas dela



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

- 8.2.4.** Relatório de pedidos e vendas por status
- 8.2.5.** Relatório de produtos mais vendidos por tempo (mês/semestre/ano)
- 8.2.6.** Relatório de Ponto de Ressuprimento com produtos com estoque abaixo da margem de segurança
- 8.2.7.** Relatório de preços (lista com o histórico de preços por data)
- 8.2.8.** Lista de clientes por mês de aniversário
- 8.2.9.** Lista de clientes por estado brasileiro
- 8.2.10.** Relatório de palavras buscadas (no campo da livraria)
- 8.2.11.** Visitas x conversão – Cruzamento dos indicadores;
- 8.2.12.** Stockout – Produtos visualizados sem estoque;
- 8.2.13.** Estatísticas de estoque
  - 8.2.13.1.** Curva ABC de vendas – Produtos mais vendidos, geral, categoria, fornecedor, por loja;
- 8.2.14.** Recompra – Estatística de compradores recorrentes x novos.
- 8.2.15.** Relatório Mensal com valores de vendas e quantidade de obras
- 8.2.16.** Relatório Mensal por título e quantidade vendida
- 8.2.17.** Relatório de vendas com lista de produtos por regime contábil de fluxo de caixa (por data de pagamento do pedido) e por regime de competência (por data de geração do pedido) para utilização na prestação de contas mensal
- 8.2.18.** Relatório de vendas com conciliação por upload de extrato do sistema de cartão
- 8.2.19.** Relatório de vendas com conciliação por upload de extrato do sistema de almoxarifado do Senado para ligar o código específico do sistema de patrimônio do SF (SPALM) com o código do sistema da Livraria (SPALM ou Painel de Gestão) e verificar se quantidades batem;
- 8.2.20.** Relatório de vendas com conciliação por upload de extrato do sistema de GRU
- 8.2.21.** Relatório de vendas com conciliação por ligação com Google Analytics
- 8.3.** Dashboard gerencial com, no mínimo:







## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**8.3.1.** Resumo das vendas por seleção (dia, mês, trimestre, semestre, ano)

**8.3.2.** Termos mais procurados

**8.3.3.** Livros mais vendidos

**8.3.4.** Livros mais buscados

**8.3.5.** Livros mais baixados

**8.3.6.** Número de pedidos

**8.3.7.** Valor média dos pedidos

**8.3.8.** Total vendido

## **8.4. SOBRE AS LISTAS**

**8.4.1.** Todas as listas referentes as buscas deverão ser exportáveis em .xlsx e PDF

**8.4.2.** Todas as listas deverão possuir contadores no rodapé (para mostrar quantidade de linhas ou relatar o total de um atributo da busca)

**8.4.3.** Todas as listas deverão permitir a seleção das linhas (ex: excluir clientes em lote)

## **9. Critérios e práticas de sustentabilidade**

**9.1.** Tendo em vista a natureza do objeto do presente Termo de Referência, não é aplicável a exigência de critérios e práticas de sustentabilidade.





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

## ANEXO II

### 1. Valor estimado da contratação

Item	Unidade	Quantidade	Descrição resumida	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
1	Unidade	1	Serviço de Implantação de solução de e-commerce de Livraria Virtual	R\$ 120.000,00	R\$ 120.000,00
2	Unidade	1	Serviço de treinamento operacional para uso da solução	R\$ 12.460,00	R\$ 12.460,00
3	Mês	24	Serviço de solução para e-commerce, com manutenção, suporte operacional e atualização da plataforma.	R\$ 2.944,85	R\$ 70.676,40

Em que pese constar do sistema Compras.gov.br unidade distinta, para fins de formulação da proposta deverá ser considerada a unidade de medida informada na tabela acima.

VALOR TOTAL ESTIMADO	R\$ 203.136,40
----------------------	----------------





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

## **ANEXO III**

### **1. Prova de conceito**

#### **1.1. Objetivo e justificativa**

O objetivo da POC é obter, em ambiente controlado, respostas para a seguinte indagação: O software oferecido como solução proposta é capaz de atender às necessidades do Senado Federal, com atendimento das funcionalidades e capacidades solicitadas no ANEXO I-A, conforme Especificações Técnicas, bem como às capacidades propostas pelo produto ofertado?

A justificativa da necessidade de realização da POC é a correspondente verificação do produto, durante a realização, nos ambientes reais nos quais ele será rodado/utilizado, com a respectiva certificação positiva à pergunta do parágrafo anterior. Essa verificação, se positiva, trará a todos a garantia de que o produto ofertado está de acordo com o solicitado nas especificações técnicas e que não possui incompatibilidade ou restrições para o uso no ambiente do Senado Federal. Do mesmo modo, será verificada (sob monitoramento do PRODASEN) a interação do produto com o ambiente computacional do Senado, garantindo que o mesmo não interfira em outros produtos utilizados, quanto à performance, restrições, necessidades etc.

Como condição à aceitação da proposta, o LICITANTE mais bem classificado deverá providenciar amostra do produto, deixando-a em plenas condições operacionais para avaliação no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis após ter sido notificada pelo Pregoeiro. A ausência de representante do LICITANTE para dar início a preparação da amostra em até 3 (três) dias úteis após a notificação do pregoeiro será motivo de desclassificação da proposta.

#### **1.2. Operacionalidade**

As funcionalidades elencadas serão avaliadas por meio de perguntas objetivas, com duas variáveis de resposta: sim e não. A licitante, por sua vez, deverá demonstrar/exemplificar cada uma das funcionalidades obtendo respostas positivas, mesmo que de forma análoga, utilizando-se de outros websites/sistemas por ela criados/desenvolvidos/adaptados.

Todas as perguntas deverão ser respondidas positivamente (“sim”);

A título de realização da POC, os dados utilizados para a apresentação das funcionalidades exigidas poderão ser fictícios.

A POC será acompanhada por usuários finais do produto, bem como de profissionais de suporte do PRODASEN, representantes da Área Demandante e, em determinados momentos, também poderá ser acompanhada por visitantes, inclusive empresas concorrentes, desde que haja espaço suficiente no ambiente em que for realizada.





## SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

### 1.3. Cronograma

A seguir, temos uma tabela explicativa do Cronograma de Execução da POC:

Tabela 1 – Cronograma de Execução da POC			
Id	Atividade	Prazo (dias úteis)	Participantes
<b>1</b>	<b>Verificação e adequação do ambiente</b>	<b>1</b>	
1.1	Eventual instalação e testes preliminares de funcionamento do produto sendo acessado de dentro do ambiente do Senado Federal, efetuados por técnicos da empresa vencedora, com eventuais acertos de configuração de proxy, portas de acesso e restrições da nossa rede, com o acompanhamento de um técnico de suporte do PRODASEN		Técnicos da Empresa Técnicos do PRODASEN
<b>2</b>	<b>Parte I – Apresentação da solução</b>	<b>1</b>	
2.1	Apresentação rápida do Produto, sem a necessidade de testes ou adequações de acordo com as especificações técnicas.		Técnicos da Empresa Técnicos do PRODASEN Técnicos da SEGRAF Participantes externos
2.2	Apresentação do funcionamento da Empresa, pessoas de contato e respectivas funções e esquemas de funcionamento.		Técnicos da Empresa Técnicos do PRODASEN Técnicos da SEGRAF
2.3	Apresentação da documentação a ser fornecida para o treinamento e uso do produto.		Técnicos da Empresa Técnicos do PRODASEN Técnicos da SEGRAF





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

Tabela 1 – Cronograma de Execução da POC			
Id	Atividade	Prazo (dias úteis)	Participantes
3	<b>Parte II – Execução da Prova de Conceito (POC)</b>	<b>Até 3</b>	
3.1	Preparação/acesso para um usuário final fictício ao ambiente objeto da POC		Técnicos da Empresa Técnicos do PRODASEN Técnicos da SEGRAF Participantes externos
3.2	Execução da POC		
3.2.1	Respostas e demonstrações para o item “Perguntas a serem respondidas positivamente para o “aceite” da SOLUÇÃO” deste anexo		Técnicos da Empresa Técnicos do PRODASEN Técnicos da SEGRAF Participantes externos
3.2.2	Demonstração de outras funcionalidades eventualmente interessantes, que não estejam especificadas no item “Perguntas a serem respondidas positivamente para o “aceite” da SOLUÇÃO” deste anexo		Técnicos da Empresa Técnicos do PRODASEN Técnicos da SEGRAF Participantes externos
4	<b>Parte III – Avaliação dos resultados da POC</b>	<b>1</b>	
4.1	Avaliação dos resultados e discussões internas sobre as funcionalidades vistas durante a POC, bem como avaliação dos resultados de monitoramento do uso dos recursos computacionais durante a execução da POC e emissão do parecer quanto a aprovação ou não		Técnicos do PRODASEN Técnicos da SEGRAF





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

#### 1.4. Condições de realização da POC

**1.4.1.** Durante as etapas 2.1 e 3, será permitida presença de participantes externos, sejam de empresas concorrentes ou não.

**1.4.2.** A Prova de Conceito (POC) deverá ser realizada no ambiente do PRODASEN acessando-se remotamente os serviços/produtos oferecidos, o mais próximo possível da realidade após a implantação final para o usuário.

**1.4.3.** A empresa deverá colocar à disposição do Senado Federal, todas as características indispensáveis à realização da POC, informando-as previamente;

**1.4.4.** Para a verificação de todos os requisitos exigidos, a empresa deverá seguir a Prova de Conceito (POC) descrita neste anexo.

**1.4.5.** O LICITANTE deverá apresentar pelo menos 1 (um) profissional especialista no produto para acompanhar e orientar a avaliação da amostra.

**1.4.6.** Se os produtos apresentados não forem aprovados, a proposta da empresa será eliminada, e se convidará para a realização da POC a proposta da empresa subsequente, nos mesmos moldes da anterior, observando a ordem de classificação estabelecida no final do processo competitivo e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações deste termo de referência;

**1.4.7.** Após a realização da POC, será emitido um *checklist* informando quais funcionalidades do item “Perguntas a serem respondidas positivamente para o “aceite” da SOLUÇÃO” deste anexo foram verificadas/atendidas.

**1.4.8.** Será desclassificada a empresa submetida à Prova de Conceito (POC) que:

**1.4.8.1.** Responder positivamente (“sim”) a **menos do que 100%** das perguntas (funcionalidades) elencadas mais abaixo;

**1.4.8.2.** Apresentar problemas de funcionamento que impeçam a demonstração, excetuados os eventuais problemas cuja culpabilidade não possa ser imputada à empresa vencedora, como problemas do Senado Federal (quedas de energia durante a análise técnica, problemas de outras concessionárias, etc.); estando este julgamento somente ao encargo dos técnicos do PRODASEN e da SEGRAF;

**1.4.8.2.1.** No caso de problemas de funcionamento que impeçam a demonstração de algum item, deverá se passar para a avaliação dos demais itens, ficando suspensa a avaliação do item com problema até que se resolva o problema, respeitado o prazo de realização da POC, de 3 dias úteis, conforme o Cronograma de Execução da POC (Tabela 1) deste anexo.





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**1.4.8.2.2.** Caso o problema de funcionamento se apresente no último dia, será concedido 1 dia útil adicional para a resolução do problema e nova verificação do item.

**1.4.8.2.3.** Findado este prazo, caso o problema não tenha sido resolvido, a questão deverá ser respondida negativamente (“não”) em relação ao atendimento da funcionalidade não demonstrada.

**1.4.8.3.** Apresentar divergência a menor em relação às especificações técnicas da proposta;

**1.4.8.4.** For de qualidade superior em relação às especificações constantes da proposta e estiver desacompanhada de declaração da empresa de que entregará todos os produtos requeridos pelo Senado Federal de acordo com a amostra apresentada.

**1.4.9.** Os critérios acima descritos neste item não devem prejudicar a adoção daqueles usuais de aceitabilidade das propostas, adotados pelo Senado Federal, em conformidade com a legislação vigente.

**1.4.10.** Após a divulgação do resultado final, a empresa fornecedora poderá fazer eventuais desinstalações necessárias, acompanhada de um técnico do PRODASEN.

**1.5.** Perguntas a serem respondidas positivamente para a aprovação do POC:

**1.5.1.** Infraestrutura de sistema e website

**1.5.1.1.** O Sistema está implantado na plataforma SaaS – Software as a Service?

**1.5.1.2.** O sistema roda fora do ambiente do Senado, podendo ser acessado via Browser?

**1.5.1.3.** O sistema está permanentemente integrado com o Google Analytics?

**1.5.1.4.** O sistema pode contabilizar a quantidade e a localidade dos acessos?

**1.5.1.5.** O sistema possui proteção contra DDOS?

**1.5.1.6.** O sistema possui https?

**1.5.1.7.** O sistema armazena dados de cartões de pagamento em sistemas externos?

**1.5.2.** Da interface da loja virtual

**1.5.2.1.** A interface da loja virtual pode ser adaptada aos padrões visuais do Senado Federal?

**1.5.2.2.** A interface da loja virtual possui responsividade para dispositivos móveis?

**1.5.2.3.** A interface da loja virtual apresenta cabeçalho que possa ser integrado ou adaptado aos padrões do portal do Senado?

**1.5.2.4.** A interface da loja virtual pode apresentar a logo do Senado?







## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**1.5.2.5.** A interface da loja virtual pode permite apresentar um “Menu Portais”, com acesso aos portais da homepage do Senado Federal?

**1.5.2.6.** A interface da loja virtual pode permitir o acesso à homepage do Senado Federal?

**1.5.2.7.** A interface da loja virtual possui rodapé integrado ou que possa ser integrado ao modelo do Portal do Senado?

**1.5.2.8.** A interface da loja virtual permite que se apresente o nome completo e preço do produto ofertado?

**1.5.2.9.** A interface da loja virtual possui botão de ação: “Adicionar ao carrinho/Comprar” ou, quando for o caso, a informação de “Esgotado” e/ou “Somente Digital” a depender da escolha do administrador?

**1.5.2.10.** A interface da loja virtual permite possuir botão de ação: “Baixar grátis” (com múltiplas opções de escolha: epub, pdf, etc)?

**1.5.2.11.** A interface da loja virtual permite que se apresente página com descrições completas ao clicar sobre o produto escolhido, cuja página que deve apresentar, pelo menos, foto, nome completo e preço?

**1.5.2.12.** A interface da loja virtual possui login de cliente, individualizando-o e permitindo acessos posteriores e acompanhamento do histórico de pedidos?

**1.5.2.13.** A interface da loja virtual pode possuir páginas configuráveis pelo usuário (Quem somos, FAQ, Política de compras, políticas de frete)?

### **1.5.3.** Da interface do Cliente

**1.5.3.1.** O sistema permite cadastro de cliente com campos personalizáveis, tais como: Nome; E-mail (com validação); CPF ou CNPJ (com validação); mínimo de uma opção de telefone; Data de nascimento; Gênero; Endereços (do comprador, de entrega e de cobrança); CEP (com validação); Rua (com preenchimento automático, baseado no CEP); Bairro (com preenchimento automático, baseado no CEP); Cidade (com preenchimento automático, baseado no CEP); UF (com preenchimento automático, baseado no CEP); Número e complemento; Opção de recebimento do newsletter e Senha escolhida pelo cliente?

**1.5.3.2.** O sistema permite que os clientes possam executar ações referentes ao seu cadastro, tais como: alteração e visualização de dados cadastrais; alteração de senha; histórico de compras e meus favoritos?

**1.5.3.3.** O sistema permite que os clientes possam identificar e gerenciar seus pedidos?

**1.5.3.4.** O sistema permite que, ao entrar no carrinho, o cliente visualize as seguintes informações/opções: Lista de produtos (com foto); Preço unitário; Quantidade (editável); Valor total da compra; Fechar o pedido (proceder para pagamento); Continuar comprando; Atualizar os valores (conforme quantidade) e Calcular e apresentar o prazo de entrega com base nas tabelas de frete?

**1.5.3.5.** O sistema permite que, ao pagar, seja gerado um boleto bancário?





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**1.5.3.6.** O sistema permite que, ao pagar, seja via PIX?

**1.5.3.7.** O sistema permite pagamento via cartões de crédito ou débito, com atualização automática de status do pagamento integrada com sistemas de pagamento via cartão?

**1.5.3.8.** O sistema pode permitir a geração de GRU simples para valores menores a cinquenta reais e GRU cobrança para pagamentos de valor igual ou maior a cinquenta reais – Integração automática, conforme exigências do Tesouro Nacional?

**1.5.3.9.** O sistema permite emissão de recibo/comprovante das compras em via digital e/ou impressa?

**1.5.4.** Do login na área administrativa:

**1.5.4.1.** O sistema possui ambiente administrativo com acesso seguro SSL por usuário e senha com autenticação 2FA ou MFA?

**1.5.4.2.** Do cadastro de produtos:

**1.5.4.3.** O sistema possui campos para colocar múltiplos links, de forma que o cliente possa realizar o download de arquivos?

**1.5.5.** Da busca dos produtos cadastrados

**1.5.5.1.** O sistema permite busca personalizada com os campos/atributos do cadastro do produto?

**1.5.6.** Gerenciamento de pedidos

**1.5.6.1.** O sistema gera um número único (SKU) para cada pedido efetuado?

**1.5.6.2.** O sistema pode ser integrado com o módulo webservice da Plataforma de Pré-Postagem (PPN) dos Correios, inclusive com atualização caso haja mudanças na modalidade de envio (Carta Registrada, PAC, etc.)?

**1.5.6.3.** O sistema permite geração automática de etiquetas de endereçamento, listas de romaneio e notas de pedidos para postagem, integrada à interface de programação de aplicações (API) dos Correios (PPN) e passível de ajustes de formato e de arquivo (pdf, zpl, etc.)?

**1.5.6.4.** O sistema realiza notificação de rastreo – envio automático do status do pedido para o cliente por e-mail e disponibilização do mesmo na página de acesso ao pedido do cliente (com link para os Correios)?

**1.5.7.** Do estoque

**1.5.7.1.** O sistema permite alocar o estoque e transferir entre lojas?

**1.5.7.2.** O sistema permite gerenciar o estoque e operar lojas no modo offline com a sincronização automática dos dados de vendas e estoque assim que houver conexão com a internet?





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

### **1.5.8. Relatórios**

**1.5.8.1.** Os relatórios do sistema são exportáveis para .xlsx e PDF? (Preferencialmente, devem ser apresentados em formato HTML, ou similar).

**1.5.8.2.** O sistema possui relatório de clientes cadastrados contendo total por pedidos, região, idade, valor e outros campos?

**1.5.8.3.** O sistema possui relatório de vendas (total por produto, e por produto por período)?





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

ANEXO IV

1. Avaliação de Treinamento

Curso:	
Período:	Carga Horária:
Instrutor(a):	
Aluno(a):	Matrícula:

INFORMAÇÕES

1. A finalidade deste instrumento é avaliar o curso que você participou.
  2. O objetivo principal é verificar se o curso teve uma avaliação satisfatória.
  3. Solicitamos sua colaboração respondendo todas as questões formuladas.
  4. Responda às questões numa escala de 1 a 10, em que “1” significa “Completamente Insatisfatório” e “10” quer dizer “Completamente Satisfatório”.
- Assinale apenas uma das graduações, observando as correspondências.

Conteúdo Programático	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Conteúdo da matéria apresentado durante o curso										
Ordem e distribuição dos assuntos apresentados										
Aplicação prática da explanação no uso do sistema										
Instrutor										
Domínio do assunto										
Facilidade em transmitir o conhecimento técnico (didática)										
Clareza/objetividade em esclarecer dúvidas (didática)										
Pontualidade										
Aproveitamento do tempo										

(nome do aluno)

(Assinado eletronicamente)

Brasília,        de                                de                                .





SENADO FEDERAL  
Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

## ANEXO V

### 1. Características do ambiente computacional atual da Livraria Virtual

- 1.1. Tecnologia utilizada: Open Cart 3.0.2.0
- 1.2. Banco de dados: MariaDB 10
- 1.3. Possibilidade de exportação do esquema utilizado e dos dados em SQL: SIM
- 1.4. Possibilidade de exportação dos dados em formato Excel / .csv: SIM
- 1.5. Tamanho atual da base de dados da Livraria do Senado Federal: aproximadamente 1.5 GB
- 1.6. Quantidade de clientes atualmente cadastrados: cerca 222 mil registros de clientes cadastrados
- 1.7. Quantidade média de vendas realizadas / ano: aproximadamente R\$1,8 milhão
- 1.8. Quantidade de produtos cadastrados: aproximadamente 553 produtos cadastrados e 501 habilitados
- 1.9. Quantidade medida de acessos ao site / mês: cerca de 55 mil acessos por mês
- 1.10. Quantidade média de pedidos por mês: 4,2 mil pedidos





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

## ANEXO VI

### 1. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

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

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

Indicador	
Nº 01 Disponibilidade do ambiente de serviço de e-commerce	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir que o sistema esteja disponível durante a maior parte do tempo.
<b>Meta a cumprir</b>	Disponibilidade igual ou superior a 99,90%
<b>Instrumento de medição e forma de acompanhamento</b>	Mediante controle por planilha eletrônica pela área demandante do contrato. A Área Técnica do Senado poderá prestar auxílio para o controle da verificação de disponibilidade dos serviços.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$D = 1 - TI/TM$ <p>Onde:</p> <p>D: disponibilidade, em percentual;</p> <p>TI: tempo, em horas, durante o qual o sistema ficou indisponível no mês de referência.</p> <p>TM: total de horas do mês de referência.</p>
<b>Início de Vigência</b>	Início da prestação do serviço referente ao item 3, conforme item 6.1.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<p>Disponibilidade <math>\geq 99,90\%</math> – 0% de glosa do valor mensal do item 3.</p> <p>Disponibilidade <math>&lt; 99,90\%</math> e <math>\geq 99,00\%</math> – 2% de glosa do valor mensal do item 3.</p>





## SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

	<p>Disponibilidade &lt; 99,00% e <math>\geq</math> 98,00% – 4% de glosa do valor mensal do item 3.</p> <p>Disponibilidade &lt; 98,00% e <math>\geq</math> 97,00% – 6% de glosa do valor mensal do item 3.</p> <p>Disponibilidade &lt; 97,00% e <math>\geq</math> 96,00% – 8% de glosa do valor mensal do item 3.</p> <p>Disponibilidade &lt; 96,00% e <math>\geq</math> 95,00% – 10% de glosa do valor mensal do item 3.</p> <p>Disponibilidade &lt; 95,00% e <math>\geq</math> 94,00% – 14% de glosa do valor mensal do item 3.</p> <p>Disponibilidade &lt; 94,00% e <math>\geq</math> 93,00% – 18% de glosa do valor mensal do item 3.</p> <p>Disponibilidade &lt; 93,00% e <math>\geq</math> 92,00% – 22% de glosa do valor mensal do item 3.</p> <p>Disponibilidade &lt; 92,00% e <math>\geq</math> 90,00% – 26% de glosa do valor mensal do item 3.</p> <p>Disponibilidade &lt; 90,00% – 30% de glosa do valor mensal do item 3.</p> <p>Caso a indisponibilidade apurada mensalmente seja inferior a 85% por três meses, consecutivos ou não, dentro de um período de 12 (doze meses) aplicar-se-á adicionalmente uma multa no valor de 20% do valor mensal definido em Contrato referente ao Item 3 – Serviço de Solução de e-commerce.</p>
<b>Observações</b>	<p>A Disponibilidade do serviço é definida como o percentual do tempo em que o serviço ficou em operação, em determinado período.</p> <p>Indisponibilidade do serviço: definida como o percentual do tempo em que o serviço ficou fora de operação.</p> <p>O serviço será considerado fora de operação não apenas se o site estiver fora do ar, mas também nos casos em que houver indisponibilidades de ferramentas da solução que afetem diretamente a experiência do usuário e a experiência gerencial do e-commerce, inviabilizando o andamento do fluxo de vendas.</p>



## SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

	<p>A Contratada deverá prover a solução de hardware, infraestrutura, manutenção preventiva e demais procedimentos que julgar necessários, de forma a garantir a disponibilidade do serviço, computada mensalmente a partir do primeiro dia, útil ou não útil, de cada mês.</p> <p>Para melhor entendimento do significado deste índice de disponibilidade, considere o mês com 30 dias (720 horas). Caso o serviço fique indisponível 2 vezes, por 7 horas cada, considera-se a soma de todas as horas em que o sistema ficou indisponível. Teremos então:</p> <p>Indisponibilidade = <math>14/720</math> Indisponibilidade = 0,01944</p> <p>Indisponibilidade = 1,94%</p> <p>Disponibilidade = 98,06%</p> <p>ID = 1 – Indisponibilidade</p> <p>A Contratada apresentará mensalmente relatório de disponibilidade dos serviços que comprovem os índices estabelecidos, no presente Edital. A Contratante, a título de verificação e contraprova, poderá monitorar os serviços prestados. Em caso de dúvida prevalecerão os índices aferidos pelo Senado Federal.</p> <p>Será considerado o período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para o cálculo da disponibilidade.</p> <p>A Contratada deverá comunicar ao Senado Federal períodos de manutenção, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas úteis.</p> <p>Caso a indisponibilidade seja justificada por escrito à CONTRATANTE, e for efetivado o devido reparo dentro do prazo de 30 minutos, o tempo não será computado no cálculo de indisponibilidade, não podendo haver reincidência para a mesma questão relatada quando a origem da indisponibilidade for de responsabilidade da CONTRATADA.</p>
--	---

### Indicador







# SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

Nº 02 Tempo de atendimento das demandas do suporte técnico	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir que as demandas de suporte técnico para o sistema sejam resolvidas em tempo adequado.
<b>Meta a cumprir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Problemas relacionados aos Recursos de Vendas que afetam diretamente a experiência do usuário final (cliente):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gravidade:</b> Alta</li> <li>• <b>Prazo de Atendimento:</b> 1 hora</li> <li>• <b>Prazo para Solução:</b> 4 horas</li> </ul> </li> <li>• <b>Problemas relacionados aos Recursos de Vendas que afetam diretamente a experiência gerencial (equipe do Senado):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gravidade:</b> Alta</li> <li>• <b>Prazo de Atendimento:</b> 3 horas</li> <li>• <b>Prazo para Solução:</b> 8 horas</li> </ul> </li> <li>• <b>Incidentes que comprometem a qualidade, mas não a disponibilidade do serviço:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gravidade:</b> Média</li> <li>• <b>Prazo de Atendimento:</b> 6 horas</li> <li>• <b>Prazo para Solução:</b> 24 horas</li> </ul> </li> <li>• <b>Incidentes que não comprometem a qualidade nem a disponibilidade do serviço:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gravidade:</b> Baixa</li> <li>• <b>Prazo de Atendimento:</b> 6 horas</li> <li>• <b>Prazo para Solução:</b> 72 horas</li> </ul> </li> </ul>
<b>Instrumento de medição e forma de acompanhamento</b>	Mediante controle por planilha eletrônica pela demandante do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal





## SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

<b>Mecanismo de cálculo</b>	Os prazos serão contados em horas decorridas entre a abertura do chamado e o solução definitiva.
<b>Início de Vigência</b>	Início da prestação do serviço referente ao item 3, conforme item 6.1, Tabela 1 - Prazos de execução.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<p>Gravidade Alta: Aplica-se um ajuste de 1% (um por cento) do valor mensal para o Item 3, por hora de atraso, seja para atendimento ou solução.</p> <p>Gravidade Média: Aplica-se um ajuste de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor mensal para o Item 3, por hora de atraso, seja para atendimento ou solução.</p> <p>Gravidade Baixa: Aplica-se um ajuste de 0,3% (zero vírgula três por cento) do valor mensal para o Item 3, por hora de atraso, seja para atendimento ou solução.</p>
<b>Observações</b>	<p>Para os chamados de suporte técnico ficam definidos prazos de atendimento e solução:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Prazo de atendimento: prazo em que a Contratada deverá disponibilizar um técnico para atendimento dos chamados, pela central de serviços da CONTRATADA.</li> <li>Prazo de solução: prazo em que o chamado deverá ser encerrado, com a solução da dúvida, do incidente ou do problema.</li> <li>Os prazos para atendimento serão contados, em horas, a partir do registro do chamado pelo Senado Federal, pela Central de Serviços da CONTRATADA. Os prazos serão contados em horas decorridas entre a abertura do chamado e o atendimento/solução.</li> <li>O horário de atendimento, para efeito de contagem de prazos, será considerado 24 horas por dia, 7 dias da semana.</li> <li>A Contratada apresentará mensalmente relatório de chamados técnicos abertos no período com a situação de cada um. A Contratante, a título de verificação e contraprova, poderá manter seus próprios controles. Em caso de dúvida prevalecerão os índices aferidos pelo Senado Federal.</li> </ol>





## SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

	<p>f) A contratante poderá reabrir um chamado encerrado pela contratada caso considere que a solução apresentada foi insuficiente. Nessa hipótese, a contagem do prazo de atendimento será retomada a partir do ponto em que foi interrompida.</p> <p>A critério do Senado Federal, determinados chamados de suporte técnico poderão ter seus prazos de atendimento e solução estendidos a depender das especificidades técnicas envolvidas.</p> <p>O valor das glosas do serviço de Suporte Técnico referente ao período mensal de apuração será limitado a 30% do valor mensal do item 3 – Serviço de Solução de e-commerce.</p> <p>Caso o valor da glosa referente ao suporte técnico apurado mensalmente ultrapasse 30% por três meses, consecutivos ou não, dentro de um período de 12 (doze meses) aplicar-se-á adicionalmente uma multa no valor de 20% do valor mensal definido em Contrato referente ao Item 3 – Serviço de Solução de e-commerce.</p>
--	---

Indicador	
Nº 03 Reincidência de Chamados Relacionados ao Mesmo Problema	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir que os problemas técnicos reincidentes sejam identificados e corrigidos de forma definitiva, evitando repetição de chamados para o mesmo incidente em um curto período de tempo.
<b>Meta a cumprir</b>	Não permitir chamados relacionados a falhas recorrentes com a mesma causa raiz dentro de um período de 90 dias. Caso ocorra um segundo chamado referente ao mesmo problema (mesmo componente ou falha de sistema que resulte no mesmo sintoma), será aplicada uma glosa progressiva.
<b>Instrumento de medição e forma de acompanhamento</b>	Controle de reincidências feito pelo fiscal do contrato com base nos relatórios de chamados apresentados pela Contratada, em planilha eletrônica ou sistema equivalente.





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	A reincidência será verificada quando um novo chamado sobre o mesmo problema for aberto dentro de <b>90 dias</b> do fechamento do chamado anterior. Para cada reincidência, será aplicada uma glosa cumulativa.
<b>Início de Vigência</b>	Início da prestação do serviço referente ao item 3, conforme item 6.1, Tabela 1 – Prazos de execução.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<p>Primeira reincidência (2º chamado no período sobre o mesmo problema): glosa de 3% sobre o valor mensal do item 3.</p> <p>Segunda reincidência (3º chamado no período): glosa de 6% sobre o valor mensal do item 3.</p> <p>Terceira reincidência (4º chamado no período): glosa de 9% sobre o valor mensal do item 3.</p> <p>Quarta reincidência (5º chamado no período): glosa de 12% sobre o valor mensal do item 3.</p> <p>Quinta reincidência e demais (6º chamado no período ou mais): glosa de 15% sobre o valor mensal do item 3 (limite máximo de glosa para reincidência).</p>





SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

## ANEXO VII

### 1. Termo de Confidencialidade da Informação

**SENADO FEDERAL**, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº 00.530.279/0001-15 doravante denominado SF e **NOME DA EMPRESA**, pessoa jurídica com sede na ....., inscrita no CNPJ/MF sob o nº ....., doravante denominada NOME DA EMPRESA e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

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

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a NOME DA EMPRESA 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 NOME DA EMPRESA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

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

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

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

#### CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

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

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

c) A NOME DA EMPRESA 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;





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

d) 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 NOME DA EMPRESA.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE**

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

a1) 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;

a2) Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

a3) Sejam reveladas em razão de requisição judicial, 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**

a) A NOME DA EMPRESA se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO;

b) A NOME DA EMPRESA se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do SF;

b1) O consentimento mencionado na alínea “b”, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES;

c) A NOME DA EMPRESA se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do SF;

d) A NOME DA EMPRESA 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;

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

f) 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.

f1) Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à NOME DA EMPRESA, são única e exclusiva propriedade intelectual do SF;

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





## SENADO FEDERAL

### Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

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

#### **CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES**

a) 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**

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

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES**

a) 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 NOME DA EMPRESA, 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**

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

b) 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;

c) 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;

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

e) 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.



**SENADO FEDERAL**

Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen

**CLÁUSULA NONA - DO FORO**

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

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

Brasília, de                      de

Nome do Diretor

**NOME DA EMPRESA.**

