



SENADO FEDERAL

CONTRATO Nº 2024/0133

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

A UNIÃO, por intermédio do SENADO FEDERAL, doravante denominado SENADO ou CONTRATANTE, com sede na Praça dos Três Poderes, em Brasília-DF, CNPJ nº 00.530.279/0001-15, neste ato representado pela sua Diretora-Geral, ILANA TROMBKA, e a empresa **SERVICE UP LTDA**, com sede na Avenida Rodrigo Fernando Grillo, 207, Sala 1307, Jardim dos Manacás, Araraquara/SP, CEP: 14.801-534, Telefones: (16) 3357-3200 / (16) 99637-7778, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 34.690.506/0001-91, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. JOSÉ ROBERTO RIBEIRO JUNIOR, CI. 46.252.451-6, expedida pela SSP/SP, CPF nº 359.716.868-01, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO nº 90085/2024**, homologado pela Senhora Diretora-Geral, documento digital nº 00100.144305/2024-80 do Processo nº 00200.002433/2024-29, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, documento digital nº 00100.143918/2024-08, a este instrumento, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V do Regulamento Administrativo do Senado Federal, e dos Atos da Diretoria-Geral nº 14, de 2022, e nº 15, de 2022, e das cláusulas seguintes:

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

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

### CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

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

- I - manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e de qualificação que ensejaram sua contratação;
- II - apresentar cópias autenticadas das alterações do ato constitutivo, sempre que houver;
- III - efetuar o pagamento de seguros, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução deste contrato;





## SENADO FEDERAL

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

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

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

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

- a.1)** suporte técnico à plataforma OTRS, Znuny, LigerSmart ou OTOBO;
- a.2)** administração de instâncias na plataforma OTRS, Znuny, LigerSmart ou OTOBO;
- a.3)** administração de sistemas servidores Linux;
- a.4)** administração de bancos de dados PostgreSQL;
- a.5)** modelagem e gerenciamento de processos;
- a.6)** boas práticas de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação (ITSM).

**b)** documentação que comprove que os profissionais alocados na execução técnica do contrato têm formação de nível superior em Tecnologia da Informação ou qualquer formação com pós-graduação *latu sensu*, de no mínimo 360 (trezentos e sessenta) horas, aprovada pelo MEC, na área de Tecnologia da Informação;

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

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

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

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

**X** - receber e atender a qualquer tempo, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, todas as solicitações de inclusão de pessoas autorizadas a registrar chamados por parte do SENADO,



## SENADO FEDERAL

fornecendo para tanto as credenciais de acesso e as demais informações necessárias ao registro das ocorrências;

**XI** - requerer de todos os colaboradores incumbidos da execução dos serviços, antecipadamente em relação ao início do trabalho destes, individualmente, a assinatura do Termo de Sigilo e Uso do Prestador e com o Termo de Autorização de Publicação de Dados Pessoais, **Erro! Fonte de referência não encontrada.** e **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, respectivamente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**I** - registrar formalmente as demandas em sistema apropriado, de acordo com a forma acordada com a CONTRATADA;



## SENADO FEDERAL

**II** - avaliar e atestar mensalmente a execução dos serviços, dentro dos prazos pactuados e de acordo com o estabelecido neste contrato, no edital e seus anexos;

**III** - fornecer à CONTRATADA as informações e os esclarecimentos necessários à execução dos serviços objeto do contrato;

**IV** - providenciar os meios adequados para o acesso aos ambientes de ITSM, de acordo com o estabelecido neste contrato, no edital e seus anexos e respeitando as normas de TI do SENADO, visando a eficiente e segura prestação dos serviços de suporte e garantia de atualização.

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

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DO TRATAMENTO E DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

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

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

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

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

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





## SENADO FEDERAL

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





SENADO FEDERAL

### CLÁUSULA QUARTA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA iniciará a execução do objeto deste contrato, conforme cronograma abaixo:

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





## SENADO FEDERAL

<b>Cronograma Físico Visão Geral</b>					
<b>Fase</b>	<b>Período</b>	<b>Descrição</b>	<b>Pré-Requisito</b>	<b>Produto</b>	<b>Responsável</b>
		aplicada, conforme este contrato o edital e seus anexos.			
FASE 5 – Avaliação, ajustes e aprovação do Plano de Migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostgreSQL	Até 10 (dez) dias úteis após a Fase 4 para avaliação e 5 (cinco) dias úteis para ajustes, até que não haja novos ajustes (haja aprovação).	Aprovação dos resultados da FASE 4.	Proposta completa de Plano de Migração.	Plano de Migração aprovado.	SENADO e CONTRATADA
FASE 6 – Execução do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostgreSQL	Até 45 (quarenta e cinco) dias úteis após a aprovação do Plano de Migração, prorrogável por 15 (quinze) dias úteis até duas vezes.	Execução dos serviços de Migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostgreSQL conforme planejado.	Plano de Migração aprovado.	Solução completamente migrada, conforme especificado neste contrato, no edital e seus anexos.	CONTRATADA e SENADO
FASE 7 – Avaliação, ajustes e aprovação da migração	Até 20 (vinte) dias úteis após a FASE 6 para avaliação e 10 (dez) dias úteis para ajustes, até que não haja novos ajustes (haja aprovação).	Avaliação, ajustes e correções das entregas da FASE 6.	Conclusão do serviço de migração.	Serviço de migração avaliado, ajustado e aprovado.	SENADO e CONTRATADA





## SENADO FEDERAL

**Cronograma Físico Visão Geral**

<b>Fase</b>	<b>Período</b>	<b>Descrição</b>	<b>Pré-Requisito</b>	<b>Produto</b>	<b>Responsável</b>
FASE 8 - Emissão do Termo de Aceite dos Serviços de Migração	Até 5 (cinco) dias úteis após a FASE 7.	Emissão do Termo de Aceite dos Serviços de migração por parte da fiscalização e gestão do contrato.	Serviço de migração avaliado e ajustado em definitivo.	Termo de Aceite dos Serviços de migração emitido.	SENADO
FASE 9 – Prestação dos serviços de suporte e atualização para o software de ITSM	Início em até 5 (cinco) dias úteis após a FASE 8 e conclusão no encerramento do contrato.	Prestação do serviço de suporte e atualização da plataforma ITSM do SENADO.	Termo de Aceite dos Serviços de migração emitido.	Canais de atendimento para suporte disponibilizados e funcionais, declarados formalmente pela CONTRATADA e início do monitoramento de disponibilidade da solução.	CONTRATADA
FASE 10 – Prestação dos serviços de administração da solução ITSM do SENADO	Início juntamente com o início da FASE 9 e conclusão no encerramento do contrato.	Prestação do serviço de administração da solução ITSM do SENADO.	Início do Serviço de Suporte e Atualização para o Software de ITSM.	Ambiente administrado.	CONTRATADA





## SENADO FEDERAL

<b>Cronograma Físico Visão Geral</b>					
<b>Fase</b>	<b>Período</b>	<b>Descrição</b>	<b>Pré-Requisito</b>	<b>Produto</b>	<b>Responsável</b>
FASE 11 - Emissão de ordem de serviço do Treinamento	Após emissão do Termo de Aceite dos serviços de migração.	Emissão de ordem de serviço por parte da fiscalização e gestão do contrato para início dos serviços de treinamento.	Termo de Aceite dos Serviços de migração emitido.	Ordem de serviço de treinamento emitida.	SENADO
FASE 12 - Elaboração do Plano de Treinamento	Até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da ordem de serviço para início do treinamento.	Elaboração de Plano de Treinamento com todas as informações necessárias à execução.	Emissão da Ordem de serviço do treinamento.	Proposta de Plano de Treinamento entregue.	CONTRATADA.
FASE 13 - Avaliação, ajustes e aprovação do Plano de Treinamento	Até 3 (três) dias úteis após a entrega da proposta de Plano de Treinamento para avaliação e até 3 (três) dias úteis adicionais para ajustes, até que não haja novos ajustes.	Avaliação do Plano de Treinamento por parte do SENADO e Ajustes necessários pela CONTRATADA até que não haja ajustes a serem feitos.	Entrega da Proposta de Plano de Treinamento.	Plano de Treinamento aprovado.	CONTRATADA e SENADO
FASE 14 – Execução do Treinamento em administração da solução ITSM para até 9 (nove) pessoas	Até 15 (quinze) dias úteis após a aprovação do Plano de Treinamento ou conforme agenda e disponibilidade do SENADO.	Prestação do treinamento para a solução ITSM a ser adotada no SENADO.	Plano de Treinamento aprovado.	Colaboradores internos do SENADO capacitados.	CONTRATADA





## SENADO FEDERAL

<b>Cronograma Físico Visão Geral</b>					
<b>Fase</b>	<b>Período</b>	<b>Descrição</b>	<b>Pré-Requisito</b>	<b>Produto</b>	<b>Responsável</b>
FASE 15 – Avaliação e aceite do treinamento	Até 5 (cinco) dias úteis após a FASE 14.	Avaliação e aprovação do treinamento.	Treinamento realizado.	Treinamento avaliado e aprovado.	SENADO
FASE 16 – Emissão de Certificados e Termo de Aceite dos Serviços de Treinamento.	Até 22 (vinte e dois) dias úteis após a conclusão da FASE 15 para a emissão dos certificados e 5 (cinco) dias úteis para a emissão do Termo de Aceite dos Serviços de Treinamento.	Emissão dos certificados de conclusão de curso para os alunos e emissão do Termo de Aceite dos Serviços de Treinamento.	Treinamento avaliado e aprovado.	Certificados e termo de aceite dos serviços emitido.	CONTRATADA e SENADO.

Tabela 1- Cronograma de Execução





## SENADO FEDERAL

### *Da qualificação dos profissionais técnicos*

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

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

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - A declaração do parágrafo anterior deverá ser entregue com, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis de antecedência do início da prestação dos serviços a que dizem respeito e deverá ser atualizada em até 5 (cinco) dias úteis todas as vezes em que houver alteração no quadro de profissionais alocados.

### *Das disposições gerais de prestação dos serviços*

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

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

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

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

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

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

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





## SENADO FEDERAL

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

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

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

**PARÁGRAFO OITAVO** - Todo e qualquer acesso remoto deverá ser comunicado previamente por meio de mensagem eletrônica aos fiscais do contrato ou a pessoas designadas pela fiscalização, podendo ser concedida autorização de acesso por período contínuo, a critério do SENADO.

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

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

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

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

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

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





## SENADO FEDERAL

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

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

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO** - A CONTRATADA se responsabilizará por dar ciência a todos os seus profissionais quanto às normas relacionadas a tecnologia e a segurança da informação vigentes no SENADO, comprovando por meio de recolhimento de Termo de Ciência, assinado por cada profissional, em que esses indiquem terem tomado conhecimento das referidas normas e das formas de acesso a elas, ainda que por requisição ao preposto, inclusive quanto às que vierem a ser editadas.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO** - A CONTRATADA entregará à fiscalização do contrato, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, relatório de atividades contemplando os serviços prestados no mês anterior, contendo:

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

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

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

**b)** Relação de atualizações implementadas;

**c)** Relatório de disponibilidade do serviço;

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

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





## SENADO FEDERAL

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

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

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

a) Relatórios de presença dos alunos;

b) Conteúdo abordado a material didático utilizado anexo;

c) Plano de aulas e ensino;

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

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO** - Os serviços de Migração do OTRS CE para Znuny LTS deverão transferir o sistema CAPRI, todos os seus dados históricos, os dados descritos na **Erro! Fonte de referência não encontrada. (Erro! Fonte de referência não encontrada.)**, todos os seus recursos associados do ambiente atual do OTRS descrito no **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, inclusive todas as personalizações pré-existentes plenamente funcionais, para novo ambiente, observando as características de soluções e versões como descrito na Tabela 2 - Características do Ambiente de destino Znuny, respeitando-se os demais requisitos deste contrato, do edital e seus anexos.

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

*Tabela 2 - Características do Ambiente de destino Znuny*

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





## SENADO FEDERAL

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

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

**II** - A transferência dos dados existentes no banco de dados Oracle Database 19c Enterprise Edition Extreme Performance Version 19.21.0.0.0 ou superior para novo banco de dados PostgreSQL 16.1 ou superior;

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

**III** - A mudança do sistema de tíquetes OTRS CE versão 5.0.17 para o Znuny LTS versão 6.5.4 ou superior em servidor Web Apache versão 2.4.58 ou superior.

**PARÁGRAFO DÉCIMO NONO** - O Serviço de Migração também respeitará:

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

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

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

**a)** Os relatórios referidos no inciso II acima são gerados por meio da leitura de informações diretamente nos bancos de dados do OTRS, por meio de *views* ou não; exemplo de relatório é apresentado no **Erro! Fonte de referência não encontrada..**

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

**a)** A integração atualmente existente é realizada via API nativa do OTRS, integração de bancos de dados e scripts em linguagem php hospedados no próprio servidor do OTRS; mais detalhes são fornecidos no **Erro! Fonte de referência não encontrada..**

**IV** - A manutenção da integração com o Servidor de Diretório Microsoft Active Directory versão 2019 ou superior, sem perda de funcionalidade em relação ao funcionamento anterior à migração.





## SENADO FEDERAL

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

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

a) Exemplos de itens monitorados são apresentados no **Erro! Fonte de referência não encontrada.**

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

a) Detalhes sobre o serviço de *backup* para o CAPRI com solução IBM Spectrum Protect são fornecidos no **Erro! Fonte de referência não encontrada.**

VII - A manutenção do funcionamento de *script* de atualização automática de certificado digital para servidor *web*, sem perda de funcionalidade em relação ao funcionamento anterior à migração.

a) A atualização de certificados digitais é feita por meio de *script shell* hospedado no próprio servidor Linux do OTRS; mais detalhes são apresentados no **Erro! Fonte de referência não encontrada.**

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

a) Este sincronismo é realizado via API nativa do OTRS, integração de bancos de dados e *scripts* em linguagem PHP hospedados no próprio servidor do OTRS; mais detalhes são fornecidos no **Erro! Fonte de referência não encontrada.**

IX - a correspondência à identidade visual dos sistemas e soluções de TI do SENADO, nos moldes do **Erro! Fonte de referência não encontrada.**

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

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

II - Detalhamento da ordem de execução de todas as atividades, ou registro da possibilidade de sua execução em paralelo, incluindo: migração para banco de dados PostgreSQL, migração para sistema operacional Ubuntu, migração para Znuyn, integração com a Central de Serviços Administrativos do SENADO, verificação e apoio na reconfiguração de relatórios de gestão em





## SENADO FEDERAL

B.O. (Arquimedes), reconfiguração e ajustes necessários dos *scripts* de sincronismo com sistema de patrimônio SPALM, todas as etapas de homologação previstas, todas as necessidades de migração para versões intermediárias (ex. migração para OTRS 6 antes de migração para Znuny), integração com *Active Directory*, reconfigurações no *script* de atualização automática de certificados digitais para servidor *web*.

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

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

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

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

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

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

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

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

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO** - Após a migração, o sistema CAPRI deverá funcionar em ambiente com características como descrito na Tabela 2 - Características do Ambiente de destino Znuny, de acordo com as mudanças descritas no Parágrafo Décimo Oitavo e com todos os recursos descritos no **Erro! Fonte de referência não encontrada.**

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO** - Após a migração descrita no parágrafo acima, o sistema CAPRI deverá conter todos os dados descritos na **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, a qual terá seus quantitativos atualizados no momento mais próximo possível à





## SENADO FEDERAL

intervenção e em outras vezes subsequentes, conforme necessidade; e apresentar todas as funcionalidades e customizações existentes no ambiente original, incluindo processos, fluxos, formulários, campos dinâmicos e identidade visual dos sistemas internos do SENADO, exemplificada no **Erro! Fonte de referência não encontrada.**

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

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

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

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

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

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

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEXTO** - Concluído o serviço de migração pela CONTRATADA, o SENADO avaliará a entrega, incluindo a documentação, no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, e, caso necessário, solicitará ajustes e correções à CONTRATADA que disporá de 10 (dez) dias úteis para fazê-los (FASE 7).

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

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

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





## SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

**PARÁGRAFO TRIGÉSIMO PRIMEIRO** - Os serviços de suporte e atualização devem ser prestados por meio de chamados que deverão ser classificados de acordo com os tipos constantes da tabela a seguir:

Tipo do Chamado	Descrição	Prazo para solução em horas	Calendário (utilizado na contagem do prazo)
1	Chamado para diagnóstico e solução de incidente causador de indisponibilidade no <b>ambiente de produção</b> e relativo a: falhas de acesso à solução; abertura e fechamento de chamados; movimentação de chamados entre filas e criação de artigos e notas, independentemente da quantidade de objetos afetados.	5	24x7x365





## SENADO FEDERAL

Tipo do Chamado	Descrição	Prazo para solução em horas	Calendário (utilizado na contagem do prazo)
2	Chamado para diagnóstico e solução de incidente causador de indisponibilidade no <b>ambiente de produção</b> para funcionalidades não listadas no tipo 1 (anterior).	8	8x5
3	Chamado para diagnóstico e solução de incidente de indisponibilidade no <b>ambiente de homologação e desenvolvimento</b> relativo a qualquer funcionalidade.	24	8x5
4	Chamado para diagnóstico e solução de problemas relacionados a questões de desempenho, funcionamento inadequado e <i>bugs</i> não enquadrados nos tipos 1, 2 e 3.	48	8x5
5	Chamados para esclarecimento de dúvidas, elaboração e fornecimento de documentação, criação de relatórios e fornecimento de informações.	72	8x5
6	Chamado para o provimento de atualizações, aplicação de correções e mudanças de versão ( <i>upgrades</i> )	504	24x7x365

Tabela 3 - Caracterização de chamados

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

**PARÁGRAFO TRIGÉSIMO TERCEIRO** - A contagem do tempo decorrido em cada atendimento deverá levar em conta o calendário relativo a cada tipo de chamado. Nos tipos de chamado 1 e 6, a contagem do prazo será no regime 24x7x365, ou seja, a contagem ocorrerá sem interrupção durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, nos 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano. Nos demais tipos de chamado, a contagem do prazo de atendimento será no regime 8x5, ou seja, a contagem ocorrerá de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos-facultativos formalmente divulgados pelo SENADO, durante 8 (oito) horas por dia, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

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





## SENADO FEDERAL

**I** - O tempo médio de resposta será medido em instância de produção no início deste contrato pela CONTRATADA por meio do próprio OTRS ou outra ferramenta de monitoramento e será calculado no período de um mês para funcionalidades críticas do sistema, definidas pelo SENADO;

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

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

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

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

**PARÁGRAFO TRIGÉSIMO SEXTO** - O Erro! Fonte de referência não encontrada. do Edital descreve o ambiente do OTRS atual, trazendo informações sobre a infraestrutura computacional, configurações do OTRS e pacotes instalados.

**PARÁGRAFO TRIGÉSIMO SÉTIMO** - O SENADO poderá personalizar a ferramenta, inclusive agregando novas funcionalidades, por exemplo, por meio de instalação de pacotes ou por meio da execução de módulos personalizados via atendente genérico. Contudo, as intervenções do SENADO no ambiente deverão seguir as seguintes regras:

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

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

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





## SENADO FEDERAL

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

**PARÁGRAFO TRIGÉSIMO OITAVO** - No que se refere à categorização dos chamados em cada um dos seis tipos descritos na Tabela 3 - Caracterização de chamados:

**I** - O **tipo 1** é relativo aos chamados de maior severidade, que afetam com maior gravidade o ambiente de produção da solução ITSM, trazendo prejuízo aos serviços prestados pelo PRODASEN. Devem englobar situações em que há impossibilidade de acesso ao software ITSM ou impossibilidade de uso das seguintes funcionalidades da ferramenta: abertura e fechamento de chamados; movimentação de chamados entre filas e criação de artigos e notas, inclusive quando acessadas pela Central de Serviços Administrativos do SENADO ou outra integração, ainda que o impacto não seja generalizado (i.e. para todos os usuários). Devido ao maior grau de severidade a contagem do prazo se dará, conforme descrito Tabela 3 - Caracterização de chamados, no regime 24x7x365.

**II** - Os chamados do **tipo 2** são todos aqueles relativos a incidentes no ambiente de produção da solução ITSM, mas com menor severidade que os chamados do tipo 1. Chamados do tipo 2 devem englobar as indisponibilidades de funcionalidades do sistema em produção não categorizadas no tipo 1;

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

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

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

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





## SENADO FEDERAL

**PARÁGRAFO TRIGÉSIMO NONO** - No atendimento dos chamados do tipo 6, relativos a procedimentos de atualização da solução ITSM, os procedimentos serão realizados primeiramente em réplica do ambiente de produção a ser fornecido pelo SENADO, podendo ser utilizados, a critério do SENADO, os ambientes de homologação e desenvolvimento.

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

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

**PARÁGRAFO QUADRAGÉSIMO SEGUNDO** - O SENADO decidirá por aplicar as atualizações disponíveis ou não, conforme sua conveniência e necessidade, cabendo à CONTRATADA informar o SENADO sempre que tomar conhecimento de uma nova versão ou pacote de correções disponibilizados pela Comunidade.

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

**PARÁGRAFO QUADRAGÉSIMO QUARTO** - Chamados que envolvam *bugs* ou erros reconhecidos pública e amplamente pela comunidade de suporte do software e para os quais ainda não tenha sido disponibilizada solução pública poderão ser concluídos, com justificativa, a critério do SENADO, sem prejuízos à CONTRATADA, como “sem solução” ou “com solução de contorno”.

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

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





## SENADO FEDERAL

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

**II** - Serão descontados dos cálculos os períodos de indisponibilidade que forem causados por alterações ou condições de outros ativos de TI que não sejam de responsabilidade da CONTRATADA.

**PARÁGRAFO QUADRAGÉSIMO SEXTO** - Durante a vigência contratual a CONTRATADA deverá atender às solicitações do SENADO, respeitando as condições e os Instrumentos de Medição de Resultado (IMR). Estes serão contados a partir das solicitações de prestação dos serviços e deverão cumprir os prazos definidos na Tabela 3 - Caracterização de chamados.

### *Do serviço de Administração da Solução (ITEM 3)*

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

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

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

**PARÁGRAFO QUINQUAGÉSIMO** - As atividades de administração e os prazos máximos esperados para execução de cada uma após abertura de ordem de serviço estão discriminados no quadro abaixo:

Código	Grupo	Atividade	Unidade de Execução	Prazo Máximo Esperado
AT01	Administração de Atendentes	Inclusão, alteração ou exclusão de atendentes, grupos e papéis	Por atendente.	1 hora.
AT02	Administração de Atendentes	Associação ou desassociação envolvendo atendentes, grupos e papéis	Por atendente.	1 hora.
CL01	Administração de Clientes	Inclusão, alteração ou exclusão de usuários clientes e clientes	Por usuário ou cliente.	1 hora.
CL02	Administração de Clientes	Associação ou desassociação envolvendo	Por usuário ou cliente.	1 hora.





## SENADO FEDERAL

Código	Grupo	Atividade	Unidade de Execução	Prazo Máximo Esperado
		usuários clientes, clientes, grupos e serviços		
FI01	Administração de Filas	Inclusão, alteração ou exclusão de filas, modelos, autorrespostas, anexos, saudações e assinaturas	Por fila alterada.	1 hora.
FI02	Administração de Filas	Associação ou desassociação envolvendo filas, modelos, autorrespostas, anexos, saudações e assinaturas	Por fila alterada.	1 hora.
EM01	Administração de E-mail	Inclusão, alteração ou exclusão de contas de e-mail e endereços de e-mail	Por conta de e-mail.	2 horas.
EM02	Administração de E-mail	Inclusão, alteração ou exclusão de certificados s/mime e chaves PGP	Por certificado ou chave.	2 horas.
EM03	Administração de E-mail	Inclusão, alteração ou exclusão de filtros de e-mail	Por filtro.	1 hora.
CH01	Administração de Chamados	Inclusão, alteração ou exclusão de notificação de chamado, campos dinâmicos, acordos de nível de serviço, tipos de chamado, estados de chamado, serviços e prioridades de chamados.	Por objeto.	1 hora.
PR01	Administração de Processos	Inclusão, alteração ou exclusão de processos.	Por processo.	16 horas.
AC01	Administração de ACLs	Inclusão, alteração ou exclusão de ACL.	Por ACL.	8 horas.
BD01	Administração de BDGC	Inclusão, alteração ou exclusão de item de configuração.	Por item.	1 hora.
BD02	Administração de BDGC	Inclusão, alteração ou exclusão de classes de Itens de Configuração do BDGC.	Por classe.	8 horas.
AG01	Administração de Atendente Genérico	Inclusão, alteração ou exclusão de tarefas de atendente genérico.	Por tarefa.	8 horas.





## SENADO FEDERAL

### *Tabela 4 - Atividades de Administração e Prazo Máximo Esperado*

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

I - Caso não informada explicitamente, o prazo esperado para execução é derivado a partir do código da atividade, conforme Tabela 4 - Atividades de Administração e Prazo Máximo Esperado.

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

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

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

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

II - Reaproveitamento de objetos antes da criação;

III - Padronização de identificadores e nomenclatura;

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

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

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

**PARÁGRAFO QUINQUAGÉSIMO QUARTO** - Após a conclusão do atendimento à ordem de serviço e fechamento do tíquete (ou outro registro) correspondente, caso seja constatada impropriedade, atendimento parcial ou qualquer outra necessidade de ajuste, será reaberto o



**SENADO FEDERAL**

tiquete no sistema apropriado, dando continuidade a contagem do prazo de atendimento, até a conclusão definitiva da atividade.

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

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

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

**PARÁGRAFO QUINQUAGÉSIMO SÉTIMO** - A ordem de serviço respectiva será emitida pelo gestor ou fiscal do contrato e entregue à CONTRATADA, via mensagem eletrônica, após a emissão do Termo de Aceite dos Serviços de Migração, em prazo hábil, conforme discricionariedade e oportunidade de agenda para o SENADO.

**PARÁGRAFO QUINQUAGÉSIMO OITAVO** - A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Treinamento, em até 10 (dez) dias úteis após a emissão da respectiva Ordem de Serviço, que será avaliado e aprovado pela equipe técnica do SENADO.

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

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

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

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

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

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

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





## SENADO FEDERAL

**II** - O processo de ajuste, com 3 (três) dias para avaliação e solicitações por parte do SENADO e 3 (três) dias para ajustes por parte da CONTRATADA, deverá ser repetido até que não haja novos ajustes, momento em que o Plano será considerado aprovado, observadas as possíveis aplicações de penalidade descritas na Cláusula Décima Primeira.

**PARÁGRAFO SEXAGÉSIMO PRIMEIRO** - A execução do treinamento deverá ser realizada em até 15 (quinze) dias úteis após a aprovação do Plano de Treinamento ou conforme agenda e disponibilidade do SENADO, a ser considerada durante elaboração do Plano de Treinamento.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**IX** - Utilização da interface de consultas SQL;





## SENADO FEDERAL

**X** - Programação de ACLs, implementação de ACLs complexas;

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

**XII** - Administração de FAQs;

**XIII** - Definição, associação, identificação e análise de itens de configuração, possibilitando a manutenção de um CMDB integrado com o gerenciamento de incidentes e requisições de serviços;

**XIV** - Relatórios;

**XV** - Avaliação de desempenho da solução;

**XVI** - *Web services*; criação de *tickets* e itens de configuração por meio de *web services* e utilização do agente genérico para automação de operações com *tickets* baseados em eventos;

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

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

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

**XX** - Apresentação da documentação elaborada no serviço de migração da solução, incluindo todas as customizações feitas, integrações, correções que foram necessárias e particularidades da solução instalada no SENADO em relação à versão de comunidade.

**PARÁGRAFO SEXAGÉSIMO QUARTO** - Ao final do treinamento, os alunos deverão ser capazes de administrar de forma plena a solução ITSM, de modo a utilizar todos os recursos existentes.

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

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





## SENADO FEDERAL

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

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

**PARÁGRAFO SEXAGÉSIMO SEXTO** - A CONTRATADA deverá oferecer material didático para orientar os usuários, o qual poderá estar em formato eletrônico (formato PDF) e deverá ser redigido em língua portuguesa.

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

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

**PARÁGRAFO SEXAGÉSIMO NONO** - Todas as despesas decorrentes do serviço de Treinamento (alocação de instrutores, confecção de material didático, despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores etc.) são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

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

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

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

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

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

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





## SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

***Do recebimento dos serviços***

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

**PARÁGRAFO SEPTUAGÉSIMO SÉTIMO** – Para fins de apuração dos níveis de **serviço de Suporte e Atualização (item 2)** atingidos e emissão do aceite, **mensalmente**, será encaminhado pela CONTRATADA, até o 5º dia útil subsequente a cada período de 30 (trinta) dias de prestação dos serviços, relatório de atendimentos prestados durante o período de apuração. A partir desse relatório, o gestor do contrato fará o ajuste nos pagamentos, caso necessário.

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

**II** - Havendo alguma pendência, o fiscal do contrato solicitará à CONTRATADA a devida correção dos pontos necessários, sem prejuízo de eventuais penalidades que venham a ser aplicadas, informando aos demais envolvidos na gestão/fiscalização via mensagem eletrônica (preferencialmente) ou via ofício (se alguma situação assim o requerer). As correções pontualmente solicitadas deverão ser realizadas e informadas à fiscalização do contrato em até 3 (três) dias corridos, contados a partir da data do recebimento da solicitação pela CONTRATADA.

**PARÁGRAFO SEPTUAGÉSIMO OITAVO** – Para fins de apuração dos níveis de **serviço de Administração da Solução (item 3)** atingidos e emissão do aceite, **mensalmente**, será





## SENADO FEDERAL

encaminhado pela CONTRATADA, até o 5º (quinto) dia útil subsequente a cada período de 30 (trinta) dias de prestação dos serviços, relatório de atendimentos prestados durante o período de apuração. A partir desse relatório, o gestor do contrato fará o ajuste nos pagamentos, caso necessário.

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

**II** - Havendo alguma pendência, o fiscal do contrato solicitará à CONTRATADA a devida correção dos pontos necessários, sem prejuízo de eventuais penalidades que venham a ser aplicadas, informando aos demais envolvidos na gestão/fiscalização via mensagem eletrônica (preferencialmente) ou via ofício (se alguma situação assim o requerer). As correções pontualmente solicitadas deverão ser realizadas e informadas à fiscalização do contrato em até 3 (três) dias corridos, contados a partir da data do recebimento da solicitação pela CONTRATADA.

**PARÁGRAFO SEPTUAGÉSIMO NONO** – Efetivada a prestação dos **Serviços de Treinamento (item 4)**, será emitido Termo de Aceite detalhado, observando-se prazos e condições estabelecidos na Tabela 1- Cronograma de Execução ao *caput* desta Cláusula e demais critérios previstos neste contrato.

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

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

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

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

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

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





## SENADO FEDERAL

Indicador N° 1 – Prazo de Atendimento de Chamados			
Item	Descrição		
<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento célere de chamados conforme criticidade e garantir a disponibilidade adequada do sistema.		
<b>Meta a cumprir</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Redutor</b>
	Tempo de conclusão chamados do tipo 1	5 (cinco) horas, com atendimento no regime 24x7x365	1% sobre o valor mensal dos serviços de suporte e atualização para cada 1 (uma) hora de atraso, ou fração de hora, além do tempo definido na meta, até o limite de 10% desse valor por ocorrência.
	Tempo de conclusão chamados do tipo 2	8 (oito) horas, com atendimento no regime 8x5	1% sobre o valor mensal dos serviços de suporte e atualização para cada 2 (duas) horas de atraso, ou fração de hora, além do tempo definido na meta, até o limite de 8% desse valor por ocorrência.
	Tempo de conclusão chamados do tipo 3	24 (vinte e quatro) horas, com atendimento no regime 8x5	0,5% sobre o valor mensal dos serviços de suporte e atualização para cada 4 (quatro) horas de atraso, ou fração de hora, além do tempo definido na meta, até o limite de 5% desse valor por ocorrência.
	Tempo de conclusão chamados do tipo 4	48 (quarenta e oito) horas, com atendimento no regime 8x5	0,5% sobre o valor mensal dos serviços de suporte e atualização para cada 8 (oito) horas de atraso, ou fração de hora, além do tempo definido na meta, até o limite de 5% deste valor por ocorrência.
	Tempo de conclusão chamados do tipo 5	72 (setenta e duas) horas, com atendimento no regime 8x5	0,5% sobre o valor mensal dos serviços de suporte e atualização para cada 12 (doze) horas de atraso, ou fração de hora, além do tempo definido na meta, até o limite de 5% desse valor por ocorrência.
	Tempo de conclusão	504 (quinhentas e quatro) horas, com	1% sobre o valor mensal dos serviços de suporte e atualização para cada 24 (vinte





## SENADO FEDERAL

<b>Indicador N° 1 – Prazo de Atendimento de Chamados</b>			
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>		
	chamados do tipo 6	atendimento no regime 24x7x365	e quatro) horas de atraso, ou fração de hora, além do tempo definido na meta, até o limite de 10% desse valor por ocorrência.
<b>Instrumento de medição e forma de acompanhamento</b>	Sistema de gestão de chamados do Senado Federal.		
<b>Periodicidade</b>	Por chamado e consolidado mensalmente.		
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Os indicadores de tempo de conclusão do serviço de suporte técnico serão computados a partir do horário de abertura e fechamento do chamado no sistema do SENADO, incluindo notificação à CONTRATADA.		
<b>Início de Vigência</b>	Conforme Cronograma de Execução para início dos Serviços de Suporte e Atualização (Tabela 1- Cronograma de Execução no <i>caput</i> da Cláusula Quarta).		
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Conforme tabela na linha “Meta a Cumprir” acima. A aplicação dos redutores por nível de serviço será realizada cumulativamente até o limite de 20% (vinte por cento) do valor mensal do contrato. Ultrapassado o limite estabelecido, poderão ser aplicadas outras sanções relativas à inexecução parcial do contrato, conforme “Sanções” abaixo e Cláusula Décima Primeira.		
<b>Sanções</b>	O acúmulo, pelo somatório de redutores deste IMR em um mesmo período de apuração mensal, que supere 20% (vinte por cento) de redução sobre o valor mensal dos serviços de suporte e atualização, ensejará a CONTRATADA a penalidades pelo não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos conforme Cláusula Décima Primeira.		
<b>Observações</b>	Esses dados poderão passar por processo de auditoria e conferência com informações coletadas pelo SENADO quando da abertura dos chamados		

<b>Indicador N° 2 – Disponibilidade da Solução</b>			
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>		
<b>Finalidade</b>	Garantir a alta disponibilidade da solução para os usuários.		
<b>Meta a cumprir</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Redutor</b>
	Faixa de disponibilidade 1.	Acima de 99,80%, ou seja, máximo de 86,4 minutos (1,44 horas) de indisponibilidade nos 43.200 mensais.	Não há.





## SENADO FEDERAL

<b>Indicador N° 2 – Disponibilidade da Solução</b>			
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>		
	Faixa de disponibilidade 2.	Abaixo da Faixa 1 e acima de 99,60%, ou seja, máximo de 172,8 minutos (2,88 horas) de indisponibilidade nos 43.200 mensais.	1% sobre o valor mensal dos serviços de suporte técnico e atualização.
	Faixa de disponibilidade 3.	Abaixo da Faixa 2 e acima de 99,00%, ou seja, máximo de 432 minutos (7,2 horas) de indisponibilidade nos 43.200 mensais.	3% sobre o valor mensal dos serviços de suporte técnico e atualização.
	Faixa de disponibilidade 4.	Abaixo da Faixa 3 e acima de 98%, ou seja, máximo de 864 minutos (14,4 horas) de indisponibilidade nos 43.200 mensais.	10% sobre o valor mensal dos serviços de suporte técnico e atualização.
	Faixa de disponibilidade 5.	Abaixo da Faixa 4 e acima de 96% de disponibilidade, ou seja, menos de 1.728 minutos (28,8 horas) de indisponibilidade nos 43.200 mensais.	15% sobre o valor mensal dos serviços de suporte técnico e atualização.
	Faixa de disponibilidade 6.	Abaixo da Faixa 5, ou seja, mais de 1.728 minutos (28,8 horas) de indisponibilidade nos 43.200 mensais.	20% sobre o valor mensal dos serviços de suporte técnico e atualização.
<b>Instrumento de medição e forma de acompanhamento</b>	Sistema de monitoramento do SENADO.		
<b>Periodicidade</b>	Mensal.		
<b>Mecanismo de cálculo</b>	A disponibilidade mensal do sistema será apurada no maior nível de eficácia possível considerando a ferramenta de monitoramento implantada em produção no SENADO. Serão descontados os tempos de indisponibilidade correspondentes a manutenções programadas autorizadas pelo SENADO e outras indisponibilidades que comprovadamente tenham sido causadas por falhas originadas da infraestrutura de Tecnologia da Informação do SENADO que não sejam de responsabilidade da CONTRATADA. Os cálculos deverão ser consolidados e discriminados em relatório mensal elaborado pela CONTRATADA.		





## SENADO FEDERAL

Indicador Nº 2 – Disponibilidade da Solução	
Item	Descrição
Início de Vigência	Conforme Cronograma de Execução para início dos Serviços de Suporte e Atualização (Tabela 1- Cronograma de Execução no <i>caput</i> da Cláusula Quarta).
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme tabela na linha “Meta a Cumprir” acima.
Sanções	A indisponibilidade que supere 3.600 minutos (60 horas) ensejará a CONTRATADA a penalidades pelo não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos conforme Cláusula Décima Primeira.
Observações	Esses dados poderão passar por processo de auditoria e conferência com informações coletadas pelo SENADO quando da elaboração de relatório.

***Do serviço de Administração da Solução (ITEM 3)***

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Os níveis de serviço apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos **serviços de administração (item 3)** prestados durante a contratação. Os indicadores a seguir definem os parâmetros a serem observados no cumprimento do IMR:

Indicador Nº 3 – Prazo de Atendimento de Requisições de Serviço			
Item	Descrição		
Finalidade	Garantir o atendimento célere de requisições de serviço.		
Meta a cumprir	Indicador	Meta	Redutor
	Tempo de conclusão da requisição de serviço.	Conforme Tempo Máximo esperado para o tipo de requisição.	1% sobre o valor mensal dos serviços de administração da solução para cada 100% de atraso, ou fração, em horas úteis, em relação ao tempo máximo esperado para o tipo de requisição, até o limite de 10% desse valor por ocorrência.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Sistema de gestão de chamados do SENADO.		
Periodicidade	Por requisição de serviço e consolidado mensalmente.		
Mecanismo de cálculo	Os indicadores de tempo de conclusão do serviço de suporte técnico serão computados a partir do horário de abertura e fechamento do tiquete no sistema do SENADO, incluindo notificação à CONTRATADA. Para o cálculo do tempo de execução são observadas as horas denominadas úteis, neste contexto, significando aquelas horas		





## SENADO FEDERAL

<b>Indicador N° 3 – Prazo de Atendimento de Requisições de Serviço</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
	compreendidas entre os horários estabelecidos para o tipo de serviço. Ou seja, para os serviços de administração da solução, as horas de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, exceto feriados e pontos-facultativos formalmente divulgados pelo e para o SENADO. Os cálculos deverão ser consolidados e discriminados em relatório mensal elaborado pela CONTRATADA.
<b>Início de Vigência</b>	Conforme Cronograma de Execução para início dos Serviços de Administração da Solução (Tabela 1- Cronograma de Execução ao <i>caput</i> da Cláusula Quarta).
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Conforme tabela na linha “Meta a Cumprir” acima e Tabela 4 - Atividades de Administração e Prazo Máximo Esperado, ao Parágrafo Quadragésimo Nono da Cláusula Quarta.
<b>Sanções</b>	O acúmulo, pelo somatório de redutores deste IMR em um mesmo período de apuração, que alcance ou supere 20% de redução sobre o valor mensal dos serviços de suporte e atualização, quando ocorrer em 2 (dois) meses observando-se os últimos 3 (três) meses, ensejará a CONTRATADA a penalidades pelo não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos conforme Cláusula Décima Primeira.
<b>Observações</b>	Esses dados poderão passar por processo de auditoria e conferência com informações coletadas pela contratante quando da abertura das requisições.

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

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – O nível de serviço do treinamento será avaliado por meio de formulário específico constante do **Erro! Fonte de referência não encontrada.**

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

<b>Indicador N° 4 – Aprovação do Treinamento</b>			
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>		
<b>Finalidade</b>	Garantir a qualidade do treinamento para os usuários.		
<b>Meta a cumprir</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Redutor</b>
	Mediana da pontuação das avaliações gerais do treinamento (item 16 da ficha de avaliação de treinamento).	Igual ou acima de 3.	Não há.
	Mediana da pontuação das avaliações gerais do treinamento (item 16 da	Abaixo de 3.	5% sobre o valor total dos serviços de treinamento, após realização de nova





## SENADO FEDERAL

Indicador N° 4 – Aprovação do Treinamento			
Item	Descrição		
	ficha de avaliação de treinamento).		turma, quando aprovada, conforme termos deste documento.
	Mediana da pontuação em qualquer tópico de avaliação (Programa, dinâmica, Recursos ou Ambiente Físico).	Menor ou igual a 2.	5% sobre o valor total dos serviços de treinamento, após realização de nova turma, quando aprovada, conforme termos deste documento.
<b>Instrumento de medição e forma de acompanhamento</b>	Formulário de avaliação constante ao <b>Erro! Fonte de referência não encontrada..</b>		
<b>Periodicidade</b>	Por treinamento.		
<b>Mecanismo de cálculo</b>	<p>Será realizada a mediana da pontuação dada por cada aluno para a Avaliação Geral do Treinamento (item 16 da ficha de avaliação), a fim de auferir o atingimento da pontuação mínima para aprovação do treinamento (pontuação mediana de 3);</p> <p>E</p> <p>Para cada aluno, a pontuação por tópico será igual à média da pontuação dos itens avaliados em cada tópico (Programa, dinâmica, Recursos ou Ambiente Físico). Com a pontuação média de cada tópico, será calculada a mediana por tópico considerando as notas de todos os alunos. Isso, a fim de auferir o atingimento da pontuação mínima para aprovação do treinamento (pontuação mediana por tópico, em todos os tópicos, superior a 2).</p> <p>Obs. Itens que obtiverem mais de 50% de classificações como “Não se Aplica” ou “Sem opinião” serão desconsiderados no cálculo da média de cada tópico.</p>		
<b>Início de Vigência</b>	Conforme Cronograma de Execução para Serviços de Treinamento (Tabela 1- Cronograma de Execução no <i>caput</i> da Cláusula Quarta).		
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Conforme tabela na linha “Meta a Cumprir” acima.		
<b>Sanções</b>	Conforme Cláusula Décima Primeira.		
<b>Observações</b>	Esses dados poderão passar por processo de auditoria e conferência com informações coletadas pelo SENADO quando da conclusão da avaliação.		

## CLÁUSULA SEXTA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O SENADO pagará à CONTRATADA, pelo objeto deste contrato, os valores unitários a seguir, conforme proposta da CONTRATADA, documento digital nº 00100.143918/2024-08, não

38





## SENADO FEDERAL

sendo permitida em nenhuma hipótese a antecipação de pagamentos e o pagamento de serviços não executados ou executados de forma incompleta.

Item	Unidade	Quant.	Especificação	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
1	UNID	1	Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL	R\$ 23.550,00	R\$ 23.550,00
2	MÊS	24	Serviço de suporte e atualização para o software ITSM	R\$ 3.780,00	R\$ 90.720,00
3	MÊS	24	Serviço de Administração na Solução	R\$ 5.930,00	R\$ 142.320,00
4	TURMA	1	Treinamento em Administração da Solução para até 9 (nove) pessoas	R\$ 3.950,00	R\$ 3.950,00

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O valor total do presente instrumento é de **R\$ 260.540,00** (duzentos e sessenta mil, quinhentos e quarenta reais), compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução deste contrato.

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

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

**II - Mensalmente:** para os **serviços e suporte e atualização para o software de ITSM (item 2) e serviço de Administração da Solução (item 3)**, condicionado aos termos detalhados de aceite mensal previstos nos parágrafos Septuagésimo Sexto e Septuagésimo Sétimo da Cláusula Quarta, respectivamente.

**III – Os pagamentos obedecerão ao cronograma abaixo:**

Item	Desembolso	Frequência do desembolso	Evento
1	100% do valor do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em	única	Após a FASE 8 - Emissão do Termo de Aceite dos Serviços de Migração





## SENADO FEDERAL

Item	Desembolso	Frequência do desembolso	Evento
	banco de dados PostgreSQL		
2	1/12 do valor anual do Serviço de suporte e atualização para o software de ITSM (um doze avos)	mensal	Durante a FASE 9 – Prestação dos serviços de suporte e atualização para o software de ITSM
3	1/12 do valor anual do Serviço de Administração da Solução (um doze avos)	mensal	Durante a FASE 10 – Prestação dos serviços de administração da solução ITSM do Senado Federal
4	100% do valor do Treinamento em Administração da Solução para até 9 pessoas	única	Após a FASE 16 – Emissão de Certificados e Termo de Aceite dos Serviços de Treinamento.

Tabela 5 - Cronograma de Desembolso Financeiro

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

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

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

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

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso;





## SENADO FEDERAL

$I = \text{Índice de compensação financeira} = 0,00016438$ , assim apurado:

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

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

### CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

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

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

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

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

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

### CLÁUSULA OITAVA - DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES

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

### CLÁUSULA NONA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta de dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho 167457 e Natureza de Despesa 3.3.90.40, tendo sido empenhadas mediante as Notas de Empenho nºs 2024NE002650, 2024NE002651 e 2024NE002652, de 23 de agosto de 2024.





## SENADO FEDERAL

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

### CLÁUSULA DÉCIMA - DA FISCALIZAÇÃO

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

### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

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

I – advertência;

II – multa;

III – impedimento de licitar e contratar; e

IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

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

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

I - der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

II - der causa à inexecução total do contrato;

III - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

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





## SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II – determinar a rescisão unilateral do contrato.

**PARÁGRAFO QUINTO** – O não comparecimento da CONTRATADA à Reunião de Alinhamento prevista na FASE 2 – Reunião de alinhamento na Tabela 1- Cronograma de Execução ao *caput* da Cláusula Quarta sujeitará a CONTRATADA:

I - Em uma primeira oportunidade: a advertência escrita;

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

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

**PARÁGRAFO SEXTO** - A não entrega **do produto** previsto na FASE 4 – Planejamento do serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL na Tabela 1- Cronograma de Execução ao *caput* da Cláusula Quarta, no prazo previsto, sujeitará a





## SENADO FEDERAL

CONTRATADA a multa de 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) ao dia útil sobre o valor do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL (item 1), até o limite de 15 (quinze) dias úteis.

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

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

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - A não entrega dos **ajustes solicitados** pelo Prodasen dos produtos previstos na FASE 5 – Avaliação, ajustes e aprovação do Plano de Migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL na Tabela 1- Cronograma de Execução ao *caput* da Cláusula Quarta, no prazo previsto, sujeitará a CONTRATADA a multa de 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) ao dia útil sobre o valor do Serviço de migração do OTRS CE para Znuny LTS em banco de dados PostGreSQL (item 1), até o limite de 10 (dez) dias úteis.

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

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

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

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

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

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





## SENADO FEDERAL

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** - A não entrega **do produto** previsto na FASE 13 - Avaliação, ajustes e aprovação do Plano de Treinamento na Tabela 1- Cronograma de Execução ao *caput* da Cláusula Quarta, no prazo previsto, sujeitará a CONTRATADA a multa de 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) ao dia útil sobre o valor do Treinamento em Administração da Solução para até 9 (nove) pessoas (item 4), até o limite de 10 (dez) dias úteis.

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

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO** – A não realização do **treinamento** previsto na FASE 14 – Execução do Treinamento em administração da solução ITSM para até 9 (nove) pessoas na Tabela 1- Cronograma de Execução ao *caput* da Cláusula Quarta, sujeitará a CONTRATADA a multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do Treinamento em Administração da Solução para até 9 (nove) pessoas (item 4) e à remarcação da data em comum acordo com o SENADO, até o limite de 5 (cinco) remarcações.

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

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

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





## SENADO FEDERAL

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

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

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

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

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

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

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

**I** – a natureza e a gravidade da infração cometida;

**II** – as peculiaridades do caso concreto;

**III** – as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

**VI** – a não reincidência da infração;





## SENADO FEDERAL

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

**VIII** – a execução satisfatória das demais obrigações contratuais.

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

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

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

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

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

### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO

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

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A extinção do contrato poderá ser:

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

**II** – consensual, por acordo entre as partes; ou

**III** – determinada por decisão judicial.

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



**SENADO FEDERAL**

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

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA**

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

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

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

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

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

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

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

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

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA SUBCONTRATAÇÃO**

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





## SENADO FEDERAL

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

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

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

I - Descrição dos serviços a serem executados pela subcontratada;

II - Cópia do Contrato Social da empresa;

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

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

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

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

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

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

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela manutenção do sigilo e da segurança da informação em relação aos serviços prestados pela subcontratada incluindo a ciência desta última em relação às normas de tecnologia da informação aplicáveis





Processo nº 00200.002433/2024-29

## SENADO FEDERAL

ao SENADO e coleta e entrega ao SENADO do Termo de Sigilo constante do **Erro! Fonte de referência não encontrada.** também assinado pela subcontratada.

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


### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

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

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

Brasília-DF, de de 2024.

**ILANA TROMBKA**  
DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL

Documento assinado digitalmente  
 **JOSE ROBERTO RIBEIRO JUNIOR**  
 Data: 03/09/2024 16:23:37-0300  
 Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**JOSÉ ROBERTO RIBEIRO JUNIOR**  
SERVICE UP LTDA

**Testemunhas:**

**Diretor da SADCON**

**Coordenador da COPLAC**

U:\COPLAC\SECON\SECON2024\MINUTAS\CONTRATO\SERVICE UP - CT NOVO - 2433 2024 (A).docx

50





## SENADO FEDERAL

**TERMO DE SIGILO CONTRATADA**

A **União** por intermédio do **Senado Federal**, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº 00.530.279/0004-68, doravante denominado SF e a empresa **SERVICE UP LTDA**, com sede na Avenida Rodrigo Fernando Grillo, 207, Sala 1307, Jardim dos Manacás, Araraquara/SP, CEP: 14.801-534, Telefones: (16) 3357-3200 / (16) 99637-7778, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 34.690.506/0001-91, doravante denominada contratada e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE SIGILO DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato SF N° \_\_\_\_/\_\_\_\_\_, celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a **prestação de serviços de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM (Information Technology Service Management) implantada no Senado Federal, durante prazo de 24 (vinte e quatro) meses consecutivos**, mediante condições estabelecidas pelo SF;

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

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

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

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

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

**CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS**

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





## SENADO FEDERAL

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

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

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

### CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA SIGILOSIDADE

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

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

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

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

### CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

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

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

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

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





## SENADO FEDERAL

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

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

**VII** - 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;

**VIII** - Os produtos gerados na execução do **CONTRATO**, bem como as **INFORMAÇÕES** repassadas à contratada, são de única e exclusiva propriedade intelectual do SF;

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

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

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

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

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

### **CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA**

O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor durante a vigência do contrato.

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



**SENADO FEDERAL****CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES**

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

**CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

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

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

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

**CLÁUSULA NONA - DO FORO**

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





Processo nº 00200.002433/2024-29

## SENADO FEDERAL

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


Brasília-DF, de de 2024.

***ILANA TROMBKA***  
**DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL**

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** JOSE ROBERTO RIBEIRO JUNIOR  
Data: 02/09/2024 17:19:02-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

***JOSÉ ROBERTO RIBEIRO JUNIOR***  
**SERVICE UP LTDA**



 O documento foi assinado por:

<b>ALEXANDRE MATTOS DE FREITAS</b>	<b>03/09/2024 16:50:07</b>	
<b>RODRIGO GALHA</b>	<b>03/09/2024 17:01:14</b>	
<b>ILANA TROMBKA</b>	<b>04/09/2024 14:26:11</b>	

A assinatura digital deste documento é Válida e Confiável.

Para obter mais informações sobre o certificado usado para assinar digitalmente o documento clique em Detalhes.