



SENADO FEDERAL
Pesquisa de Preço

FONTE DE PESQUISA DE PREÇOS

Objeto: "Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico SAP Enterprise Support, com cobertura remota 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7). A contratação também inclui a garantia de atualizações e upgrades do software servidor SAP Business Objects, com licenciamento por núcleo e sem limitação de usuários, pelo período de 24 meses"

Data: 30 de maio de 2025

Processo: 00200.008947/2025

Empresas consultadas para cotação que APRESENTARAM propostas:

Nº	Data	CNPJ	Nome do Fornecedor e (ou) Empresa	DDD	Telefone	E-mail	Contato
1	29/05/2025	05.468.417/0001-05	SQL Intelligence Consultoria LTDA	61	99984-9944	andre.assumpcao@sqltech.com.br	André Assumpção
2	13/10/2024		CT n.º 102/2021 - Senado Federal - Vigente até 12/10/2025				
3	27/10/2023		CT n.º 29/2022 - Secretaria de Estado de Economia de Goiás - Vigente até 25/05/2025				
4	30/05/2025	04.351.954/0001-08	Megawork Consultoria e Sistemas LTDA	27	98116-0650	herval.alvarenga@megawork.com	Herval Alvarenga





SENADO FEDERAL

Pesquisa de Preço

MAPA DE COTAÇÕES - VALOR UNITÁRIO

Objeto: "Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico SAP Enterprise Support, com cobertura remota 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7). A contratação também inclui a garantia de atualizações e upgrades do software servidor SAP Business Objects, com licenciamento por núcleo e sem limitação de usuários, pelo período de 24 meses"

Processo: 00200.008947/2025

Item	Discriminação dos materiais (especificações)	Qtde.	Un.	Preços dos fornecedores (R\$)			
				SQL Intelligence Consultoria LTDA	CT n.º 102/2021 - Senado Federal - Vigente até 12/10/2025	CT n.º 29/2022 - Secretaria de Estado de Economia de Goiás - Vigente até 25/05/2025	Megawork Consultoria e Sistemas LTDA
1	Suporte técnico, além de garantia de upgrades e updates por 24 meses para o parque de produtos SAP do Senado Federal, que é composto de BusinessObjects Web Intelligence (CPU), licenciado para 04 CPU's e SAP BusinessObjects Enterprise Professional For Query, Reporting, Analysis (CPU), licenciados para 04 CPU's sem limite de usuários.	1	Unidade de Suporte	1.920.000,00	1.178.512,56	883.486,32	1.721.385,00
TOTAL GERAL				1.920.000,00	1.178.512,56	883.486,32	1.721.385,00

Obs.:
a) Em relação ao CT n.º 102/2021 do SF foi feita a multiplicação do valor unitário por 2 por se tratar de contrato de 12 meses;
b) Em relação ao CT n.º 29/2022 da Secretaria de Estado de Economia de Goiás foi feita a multiplicação do valor unitário por 2 por se tratar de contrato de 12 meses





MAPA DE COTAÇÕES - TOTAL POR ITEM							
Objeto: "Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico SAP Enterprise Support, com cobertura remota 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7). A contratação também inclui a garantia de atualizações e upgrades do software servidor SAP Business Objects, com licenciamento por núcleo e sem limitação de usuários, pelo período de 24 meses"							
Processo: 00200.008947/2025							
Item	Discriminação dos materiais (especificações)	Qtde.	Un.	Preços TOTAIS POR ITEM dos fornecedores (R\$)			
				SQL Intelligence Consultoria LTDA	CT n.º 102/2021 - Senado Federal - Vigente até 12/10/2025	CT n.º 29/2022 - Secretaria de Estado de Economia de Goiás - Vigente até 25/05/2025	Megawork Consultoria e Sistemas LTDA
1	Suporte técnico, além de garantia de upgrades e updates por 24 meses para o parque de produtos SAP do Senado Federal, que é composto de BusinessObjects Web Intelligence (CPU), licenciado para 04 CPU's e SAP BusinessObjects Enterprise Professional For Query, Reporting, Analysis (CPU), licenciados para 04 CPU's sem limite de usuários.	1	Unidade de Suporte	1.920.000,00	1.178.512,56	883.486,32	1.721.385,00
TOTAL GERAL				1.920.000,00	1.178.512,56	883.486,32	1.721.385,00





SENADO FEDERAL

Pesquisa de Preço

PLANILHA DE ESTIMATIVA DE DESPESAS

Objeto: "Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico SAP Enterprise Support, com cobertura remota 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7). A contratação também inclui a garantia de atualizações e upgrades do software servidor SAP Business Objects, com licenciamento por núcleo e sem limitação de usuários, pelo período de 24 meses"

Processo: 00200.008947/2025

Item	Discriminação dos materiais (especificações)	Qtde.	Un.	Estatísticas das Cotações Obtidas					Preço Estimado (R\$)	
				Mínimo (R\$)	Mediana (R\$)	Média (R\$)	Desvio Padrão (R\$)	Coeficiente de Variação (1)	Unitário (2)	Total
1	Suporte técnico, além de garantia de upgrades e updates por 24 meses para o parque de produtos SAP do Senado Federal, que é composto de BusinessObjects Web Intelligence (CPU), licenciado para 04 CPU's e SAP BusinessObjects Enterprise Professional For Query, Reporting, Analysis (CPU), licenciados para 04 CPU's sem limite de usuários.	1	Unidade de Suporte	883.486,32	1.449.948,78	1.425.845,97	478.490,45	34%	1.449.948,78	1.449.948,78
TOTAL GERAL									1.449.948,78	

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

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

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

Pesquisa de mercado Ricardo Moura Cavalcanti da Silva Auxiliar Parlamentar Júnior		Equipe técnica responsável pela realização da pesquisa: Elaboração da Planilha Ricardo Moura Cavalcanti da Silva Auxiliar Parlamentar Júnior		Chefe do SACTI Sandro Marco Farias
---	--	---	--	---------------------------------------





**COTAÇÃO PARA CONTRATAÇÃO DE SUPORTE AO SAP BUSINESS
OBJETCS ARQUIMEDES**

COTAÇÃO

Versão 1.0



Documento assinado digitalmente

ANDRE GUSTAVO SIMOES ASSUMPCAO

Data: 29/05/2025 16:51:05-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>





SUMÁRIO

SUMÁRIO 1

Termo de Abertura 3

Controle do Documento 4

 Histórico de Versões 4

1. IDENTIFICAÇÃO DA LICITANTE 5

2. COTAÇÃO DE PREÇOS 6

Termo de Encerramento 7



Termo de Abertura

São Paulo/SP, 29 de maio de 2025.

Ao SENADO

A/C Sr. Elesandro Gomes Vieira

Ref.: Cotação para contratação de Serviço de Suporte ao SAP Business Objects Arquimedes

Prezado (a) Senhor (a),

A SQL Intelligence Consultoria LTDA, situada no Rua Padre Estevão Pernet, nº 718, Conjunto 1512, CEP 03315-000 — São Paulo/SP, vem, pelo presente, apresentar sua Cotação referente a serviços voltados à área de Tecnologia da Informação, para atender as demandas do SENADO.

Colocamo-nos à disposição de V.Sas. para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,

André Assumpção
Diretor Comercial
SQL Intelligence





Controle do Documento

Histórico de Versões

Data	Versão	Descrição	Autor	Revisor
29/05/2025	1.0	Elaboração de Cotação	André Assumpção	Márcio Amorim



1. IDENTIFICAÇÃO DA LICITANTE

SQL Intelligence Consultoria LTDA.

Endereço: Rua Padre Estevão Pernet, nº 718, Conjunto 1512, CEP 03315-000 — São Paulo/SP

CNPJ/MF sob o nº 05.468.417/0001-05

Inscrição Estadual: 116.537.630.118

Inscrição Municipal (C.C.M.): 3.198.023-8

Representante legal da empresa para assinatura do contrato:

1. Diretor Comercial-Presidente – Sr. André Assumpção

Cédula de identidade nº 19.300.039-8 SSP/SP

CPF sob o nº 066.807.578-35

E-mail: licitacao@sqltech.com.br

Dados Bancários:

Banco do Brasil (001)

Agência: 1204-1

Conta Corrente: 190.062-5

REPRESENTANTE PARA ASSUNTOS DA COTAÇÃO:

2. Diretor Comercial – Sr. André Assumpção

Celular: 61 9 9984-9944

E-mail: andre.assumpcao@sqltech.com.br



2. COTAÇÃO DE PREÇOS

À GERÊNCIA DE LICITAÇÕES
A/C Sr. Elesandro Gomes Vieira

REF: Cotação para contratação de fornecimento de Serviço de Suporte ao SAP Business Objetcs Arquimedes

Apresento proposta de preços para fornecimento do objeto abaixo relacionado:

O valor global estimado é de R\$ 1.920.000,00 (um milhão novecentos e vinte mil reais), sendo:

DESCRIÇÃO		Métrica	QTDE Total Estimada (A)	VALOR TOTAL MENSAL (R\$) (A x B)	VALOR TOTAL PARA O PERÍODO DE 24 (VINTE E QUATRO) MESES (R\$) (A x B x 24)
1	Serviço de Suporte Técnico (24 meses)	Mês	24	80.000,00	1.920.000,00

VALIDADE DA COTAÇÃO: 90 (NOVENTA) DIAS

DECLARAÇÕES: No preço estão contidos todos os custos e despesas diretas e indiretas, tributos incidentes, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e comerciais, taxa de administração e lucro, materiais e mão-de-obra a serem empregados, seguros, fretes, rotulagem, embalagens, e quaisquer outros necessários ao fiel e integral cumprimento do objeto do Edital e seus Anexos.

São Paulo/SP, 29 de maio de 2025.

André Assumpção
Diretor Comercial
SQL Intelligence



Termo de Encerramento

São Paulo/SP, 29 de maio de 2025.

Ao SENADO

A/C Sr. Elesandro Gomes Vieira

Ref.: Cotação para contratação de Serviço de Suporte ao SAP Business Objetcs Arquimedes

Prezado (a) Senhor (a),

A SQL Intelligence Consultoria LTDA, situada no Rua Padre Estevão Pernet, nº 718, Conjunto 1512, CEP 03315-000 — São Paulo/SP, vem, pelo presente, encerrar sua Cotação referente a serviços voltados à área de Tecnologia da Informação, para atender as demandas do SENADO.

Colocamo-nos à disposição de V.Sas. para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,

André Assumpção
Diretor Comercial
SQL Intelligence





CONTRATO Nº 20210102

Que entre si celebram, de um lado, a **UNIÃO** por intermédio do SENADO FEDERAL e, do outro, a empresa **CAST INFORMÁTICA S.A.**, para a **prestação de serviços de suporte técnico SAP Enterprise Support com garantia de updates e upgrades para o ambiente SAP BusinessObjects Enterprise** do Senado Federal.

A **UNIÃO**, por intermédio do SENADO FEDERAL, oraante denominado SENADO ou CONTRATANTE, com sede na Praça dos Três Poderes, em Brasília-DF, CNPJ nº 00.530.279/001-15, neste ato representada pela sua Diretora-Geral, ILANA TROMBKA, e a empresa **CAST INFORMÁTICA S.A.**, com sede na SEP/Quilômetro 504, Bloco A, nº 100, Salas 201 a 209, 2º Andar, Edifício Ana Carolina, CEP: 70.738-900, Asa Norte, Brasília/DF, telefone nº (61) 99214-2994, CNPJ-MF nº 03.143.181/001-1, oraante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. JOSÉ CALAZANS DA ROCHA, CL. 893.113, expedida pelo SP/MG, CPF nº 098.795.606-4, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO nº 85/2021**, homologado pela Senhora Diretora-Geral, conforme ocorrido nº 010.098731/2021-91 do Processo nº 00200.012859/2020-67, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, documento nº 00100.98632/2021-18, a este instrumento, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e a Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V à Resolução nº 13 de 2018 do Atual Diretor-Geral nº 9 de 2015, e das cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a **contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico SAP Enterprise Support via cobertura remota 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), com garantia de updates e upgrades para o ambiente SAP BusinessObjects Enterprise** do Senado Federal, durante 12 (doze) meses consecutivos, de acordo com os termos e especificações constantes deste contrato, do edital e seus anexos.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

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



SENADO FEDERAL

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

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

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

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

V – manter, para o presente contrato, preposto incumbido de representá-la sempre que necessário;

VI – prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do SENADO/Secretaria de Tecnologia da Informação (Prodasen) referente a qualquer problema detectado ou ao andamento dos chamados técnicos;

VII – manter sigilo das atividades, funcionalidades, dados, projetos e senhas que porventura tenham acesso durante suas atividades no SENADO, presencialmente ou remotamente, e assinar o Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo da Informação, conforme modelo constante no Anexo 4 do edital;

VIII – utilizar as melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas na Proposta Comercial, neste contrato, no edital e seus anexos;

IX – responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante toda a vigência deste contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos e condições não sejam cumpridas;

X – comunicar formal e imediatamente à Fiscalização e Gestão do Contrato todas as ocorrências anormais ou de comprometimento da execução do serviço contratado;

XI – cadastrar, junto à Gestão do Contrato, os servidores que porventura atuem nas dependências do SENADO, seguindo as determinações da Gestão do Contrato e da Polícia Legislativa do SENADO com relação aos documentos e ações de identificação de acesso e confecção de crachá, conforme a necessidade;





XII - comunicar à Fiscalização e Gestão do Contrato o desligamento ou afastamento de qualquer de seus colaboradores cadastrados e devolver o crachá do SENADO, se emitido.

a) No caso de extravio do crachá o preposto deve formalizar Boletim de Ocorrência junto à Polícia Legislativa do SENADO.

XIII – apresentar obrigatoriamente por ocasião da assinatura do contrato, caso a CONTRATADA não seja a empresa fabricante do produto, termo de parceria ou documento equivalente emitido pela SAP Brasil ou pela própria SAP, fabricante do software, que autorize a empresa parceira a prestar o serviço objeto da presente contratação.

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 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 a que tiver acesso em virtude da execução contratual, devendo se comprometer com o estabelecido no Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo da Informação, Anexo 4 do edital.

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.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO SENADO

São obrigações do SENADO, como executor das atividades e responsável pela sua infraestrutura de hardware e software, além de outras previstas neste contrato ou decorrentes da natureza do ajuste:

I – aplicar as soluções dos problemas apontados via chamado técnico ou identificadas no histórico de chamado;





II – aplicar as atualizações de versão, observando ainda o disposto no Parágrafo Quarto da Cláusula Quarta;

III – registrar os chamados técnicos de forma a melhor subsidiar os técnicos da CONTRATADA;

IV – executar, em caso de falha ou chamado técnico, os procedimentos e testes conforme solicitado pelos técnicos da CONTRATADA a fim de subsidiar a análise do problema e consequentemente a sua solução, bem como passar informações dos *logs* dos produtos quando necessário;

V – exercer a gestão do ambiente operacional dentro das melhores práticas e uso corrente de gestão de infraestrutura de TI;

VI – comunicar ao preposto qualquer ocorrência técnica que possa afetar o funcionamento da solução, tais como mudanças de ambiente operacional ou recursos computacionais exigidos pela plataforma de software objeto do suporte técnico;

VII - executar demais procedimentos de fiscalização e gestão contratual conforme normas vigentes e procedimentos do SENADO.

CLÁUSULA QUARTA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA iniciará a prestação dos serviços de suporte técnico objeto deste contrato, compreendendo fornecer o acesso da equipe técnica do SENADO/Prodasen ao suporte remoto acionado via Internet ou telefone para abertura e acompanhamento de chamados técnicos, cumprindo os níveis de serviço definidos, bem como o acesso para download dos pacotes de novas versões (*upgrade*) e correções (*update*) dos softwares constantes desse instrumento, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da assinatura deste contrato.

I – Até o período citado no caput desta Cláusula, a CONTRATADA deverá encaminhar aos Fiscais do contrato indicados formalmente pelo SENADO, os meios para acesso da equipe técnica do SENADO/Prodasen aos serviços de suporte técnico, compreendendo telefone de acesso e/ou link de portal de Internet, usuário e senhas e demais formas de acesso para *download* dos pacotes de novas versões (*upgrades*) e correções (*updates*) dos softwares objeto deste contrato, bem como acesso à comunidade de usuários e banco de problema e soluções.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os chamados técnicos de suporte serão abertos pelos Analistas do Prodasen.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A aplicação das soluções e configurações para correção de problemas em decorrência dos chamados técnicos de suporte são de responsabilidade dos Analistas do Prodasen conforme instruções da CONTRATADA.





PARÁGRAFO TERCEIRO – A aplicação dos pacotes de novas versões (*upgrades*) e correções (*updates*) dos softwares constantes desse contrato, disponibilizados pelo fabricante, será de responsabilidade dos Analistas do Prodasen.

PARÁGRAFO QUARTO – Havendo possibilidade e conveniência de aplicação de pacotes e de soluções de problemas por parte de funcionário da CONTRATADA o procedimento será acompanhado de Analistas do Prodasen.

I – Nesses casos serão sempre observadas as demais obrigações constantes desse instrumento e em especial ao disposto no Parágrafo Sétimo e inciso primeiro do Parágrafo Décimo Primeiro desta Cláusula.

PARÁGRAFO QUINTO – Durante a vigência do contrato, todas as versões subsequentes dos produtos suportados por essa contratação deverão ser disponibilizadas ao SENADO, independentemente de mudanças de nomenclatura, empacotamento ou adição de novas funcionalidades.

PARÁGRAFO SEXTO – Os serviços contratados deverão estar disponíveis e acessíveis 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).

I - Em casos excepcionais, também deverá ser possível contatar a CONTRATADA por telefone.

PARÁGRAFO SÉTIMO – O fornecimento de atualizações e versão, durante a vigência do contrato, será feito sem qualquer custo adicional.

PARÁGRAFO OITAVO – O processo de atendimento se inicia com a criação de um chamado técnico (mensagem de suporte) pelos técnicos do SENADO/Prodasen para o atendimento remoto da CONTRATADA, relatando os problemas encontrados ou as dúvidas quanto à administração dos produtos instalados.

I – Tais chamados são feitos sempre pela equipe técnica do Senado Federal/Prodasen devidamente registrada junto à CONTRATADA

PARÁGRAFO NONO – O registro e acompanhamento de solicitações deve ser feito por meio de acesso a portal de Internet com senha ou por telefone, ambos disponibilizados pela CONTRATADA.

I – Os chamados técnicos devem ser enquadrados e tratados de acordo com os níveis de serviço determinados no Instrumento de Medição de Resultados, conforme definido na Cláusula Quinta.





PARÁGRAFO DÉCIMO – A disponibilização de novas versões (*upgrades*) e correções (*updates*) dos softwares deverá ser feita no portal de Internet da CONTRATADA ou no portal do representante do fabricante do produto, SAP Brasil Comercialização de Software Ltda. Ou, ainda, no da Própria SAP, fabricante dos produtos.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – Os serviços objetos deste contrato não se caracterizam como presenciais, podendo os chamados ser atendidos por qualquer técnico em qualquer dos pontos de atendimento da CONTRATADA ou do fabricante, no Brasil ou no exterior.

I – Não se exclui a possibilidade de atendimento presencial, para solução direta ou acompanhamento. Entretanto, não haverá qualquer ônus adicional de qualquer natureza para o SENADO para os casos de atendimento presencial.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – A CONTRATADA deve manter acesso via Internet ao sistema ou base de dados com histórico de problemas, dicas de soluções, dicas de administração, manuais dos produtos e downloads de novas versões (*upgrade*) e atualizações (*update*).

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – Cabe à CONTRATADA comunicar formalmente ao SENADO o telefone de acesso, e-mail e endereço do portal de Internet por intermédio dos quais o SENADO terá acesso ao serviço de suporte remoto bem como as senhas de acesso, ou quaisquer outros códigos e/ou certificados digitais necessários ao acesso dos meios relacionados.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO – A CONTRATADA deverá manter os canais de acesso para abertura e acompanhamento de chamado disponíveis e acessíveis, no mínimo, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 7h (sete horas) às 19h (dezenove horas), e manter o acesso aos *downloads* e consultas 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO – É de responsabilidade da CONTRATADA manter os chamados e suas ocorrências em registro próprio.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO – Mensalmente, após a emissão de documento fiscal de cada parcela, será emitido termo circunstanciado de aceite mensal, pelo responsável pela fiscalização do ajuste ou, nos casos em que se enquadrarem no §8º do art. 15 da Lei nº 8.666/93, por comissão designada pela Diretora-Geral, esclarecendo se houve qualquer ocorrência de glosa ou algo que impeça o pagamento normal da parcela, após verificação da sua conformidade.

I – A emissão do termo circunstanciado de aceite mensal se dará até o 5º (quinto) dia útil subsequente ao período de 30 (trinta) dias de serviços prestados.





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

Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os indicadores a seguir definem os parâmetros a serem observados no cumprimento do IMR:

Indicador	
Prazo aceitável para encaminhar possível solução do problema para o PRODASEN.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão
Meta a cumprir	Tempo em Horas
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Mediante controle por planilha eletrônica pelo fiscal do contrato. Para cada chamado de suporte será registrado: descrição; responsável; motivo; data e hora da abertura do chamado ao fabricante; data e hora do encaminhamento da possível solução; gravidade do chamado; mês de apuração, informação de glosa conforme tabela e observações pertinentes.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Será aplicada glosa uma única vez para cada chamado, no mês de apuração, que exceder o prazo aceitável de solução conforme a gravidade do problema objeto do chamado até o limite máximo de 30% (trinta por cento) da parcela mensal.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Glosa conforme tabela de gravidade de chamado quando o prazo de atendimento superar o prazo previsto para cada gravidade estabelecida.
Sanções	Conforme tabela de gravidade e demais sanções expressas nesse Termo de referência.
Observações	Não havendo ocorrências no período o órgão responsável pela fiscalização deve informar o fato no atesto e fica desobrigado de anexar planilha de controle de chamados.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Os chamados de suporte técnico deverão atender aos prazos e condições estabelecidos nesta Cláusula, para a solução de problemas reportados pelo SENADO.





I - Os chamados serão categorizados por gravidade e terão um prazo máximo aceitável de encaminhamento da solução ao SENADO/Prodasen.

II - Cada nível possui um percentual de glosa no valor da parcela mensal, por ocorrência, caso o prazo para encaminhamento da solução não seja atendido, conforme tabela abaixo:

Tabela de gravidade de chamados de suporte e glosas após prazo para primeiro atendimento			
Gravidade	Impacto na condição operacional	Prazo aceitável para encaminhar possível solução do problema para o PRODASEN.	% Glosa na parcela mensal
1	Ambiente indisponível ou sem condições de uso.	Até 24 horas após abertura do chamado na plataforma do fabricante.	10%
2	Ambiente degradado. Problema grave, prejudicando funcionamento parcial do ambiente.	Até 48 horas após abertura do chamado na plataforma do fabricante.	8%
3	Ambiente operacional, mas instável ou parcialmente degradado.	Até 72 horas após abertura do chamado na plataforma do fabricante.	5%
4	Dúvida ou questionamento sobre funcionalidade da solução.	Até 120 horas após abertura do chamado na plataforma do fabricante.	4%
5	Dificuldade ou indisponibilidade de acesso aos recursos Web: <i>downloads</i> , acesso aos portais de soluções e comunidade.	Até 10 dias corridos após abertura do chamado na plataforma do fabricante.	1%

PARÁGRAFO TERCEIRO – No caso de descumprimento dos prazos previstos na tabela constante do Parágrafo Segundo, os percentuais serão somados e acumulados para serem glosados na parcela mensal conforme mês de apuração.

$$\text{Glosa Mensal Total} = \sum (\text{QTDE Ocorrências} \times \% \text{ Glosa da Ocorrência})$$

PARÁGRAFO QUARTO – Caso haja descumprimento dos NMS constantes do IMR no mês, o fiscal deverá registrar em relatório específico contendo: descrição do chamado; responsável; motivo; data e hora da abertura do chamado ao fabricante; data e hora do encaminhamento da





possível solução; gravidade do chamado; mês de apuração; informação de glosa conforme tabela; valor individual de glosa; total de glosas do mês e observações pertinentes.

PARÁGRAFO QUINTO – O limite máximo de glosa em virtude de descumprimento dos NMS será de 30% (trinta por cento) da parcela mensal.

I - Acima desse limite, a CONTRATADA estará sujeita a aplicação de penalidades, previstas na Cláusula Décima Terceira.

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 00100.098632/2021-18, não sendo permitida em nenhuma hipótese o pagamento de serviços não executados ou executados de forma incompleta.

Item	Quant.	Unidade	Especificação	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
1	12	Mês	Prestação de serviços de suporte técnico <i>SAP Enterprise Support</i> com garantia de <i>updates</i> e <i>upgrades</i> para o ambiente <i>SAP BusinessObjects Enterprise</i> do Senado Federal.	R\$ 42.260,91	R\$ 507.130,92

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O valor global anual do presente instrumento é de **R\$ 507.130,92** (quinhentos e sete mil, cento e trinta reais e noventa e dois centavos), compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução deste contrato.

I - O valor global deve ser dividido em prestações mensais no valor de 1/12 (um doze avos) do valor anual do contrato;

II – O pagamento poderá sofrer ajustes, em função do descumprimento do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), conforme estipulado na Cláusula Quinta.

PARÁGRAFO SEGUNDO – O pagamento efetuar-se-á mensalmente por intermédio de depósito em conta bancária da CONTRATADA, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da nota fiscal/fatura discriminada, em 2 (duas) vias, ressalvada a hipótese prevista no § 3º do art. 5º da Lei nº 8.666/1993, condicionado ao termo circunstanciado de aceite mensal do objeto, conforme previsto no Parágrafo Décimo Sexto da Cláusula Quarta.

