



SENADO FEDERAL

Secretaria de Administração de Contratações – SADCON  
 Coordenação de Planejamento e Controle de Contratações - COPLAC  
 Serviço de Planejamento e Controle – SEPCO

**ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA****ACT nº: 0021/2020**

O **SENADO FEDERAL**, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 00.530.279/0001-15, localizado na Praça dos Três Poderes, em Brasília - DF, CEP n.º 70.165-900, atesta para os devidos fins de habilitação junto a Órgãos Públicos e Entidades Privadas, a pedido da interessada, que a empresa **INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS, SISTEMAS E INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ nº 06.984.836/0001-54, com sede na Avenida Queiroz Filho, 1700, sala 908, Jaguaré/SP, CEP: 05 .319-000, Telefone (61) 3465-3035 / 3465-3310, e-mail: pollyana.sousa@in1.com.br, vem prestando serviço de suporte técnico e atualização de versão dos Softwares, de acordo com as informações a seguir:

**PROCESSO N.º:** 00200.007838/2019-96**MODALIDADE:** Pregão Eletrônico**Nº da Licitação:** 009/2020**CONTRATO:** CT 2020/0026

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico e atualização de versão dos Softwares Qlik View Test Server e Qlik View Nprinting Server, da Secretaria de Tecnologia da Informação do SENADO FEDERAL - PRDSTI/SF - durante o período de 12 (doze) meses consecutivos.

**VIGÊNCIA:** Início: 06/02/2020 Final: 05/02/2021**Especificação do Objeto (conforme o Edital)**

| Item | Quantidade | Unidade            | Especificações Detalhadas  | CATSER |
|------|------------|--------------------|--|--------|
| 1    | 1          | Serviço de Suporte | Suporte técnico, além de garantia de <i>upgrades</i> e <i>updates</i> por 12 meses para 1 licença do produto Qlik View Test Server | 25992  |
| 2    | 1          | Serviço de Suporte | Suporte técnico, além de garantia de <i>upgrades</i> e <i>updates</i> por 12 meses para 1 licença Qlik View Nprinting Server       | 25992  |





SENADO FEDERAL

Secretaria de Administração de Contratações – SADCON  
Coordenação de Planejamento e Controle de Contratações - COPLAC  
Serviço de Planejamento e Controle – SEPCO

**Do Regime de Execução (conforme Contrato)**

A CONTRATADA iniciará a execução dos serviços objeto deste contrato, compreendendo o fornecimento de acesso da equipe técnica do Senado Federal/Prodasen ao suporte remoto acionado via Internet ou telefone para abertura e acompanhamento de chamados técnicos, cumprindo os níveis de serviços definidos, bem como o acesso para download dos pacotes de novas versões (*upgrade*) e correções (*update*) dos softwares constantes desse instrumento, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a contar da assinatura do contrato.

**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 instrumento, 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 mesmo será acompanhado de analistas do PRODASEN. Nesses casos serão sempre observadas as demais obrigações constantes desse instrumento e em especial os Parágrafo Sétimo e Parágrafo Décimo Terceiro desta Cláusula.

**PARÁGRAFO QUINTO** – Durante a vigência do contrato e seus aditivos, 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** – O Serviço de suporte técnico deverá estar disponível e acessível, no mínimo, nos dias úteis (segunda a sexta-feira), no horário de 7h às 19 hs.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** – A CONTRATADA deverá fornecer as atualizações e versões durante a vigência do contrato, que deverá ser feito sem custo adicional.

**PARÁGRAFO OITAVO** – Caso a CONTRATADA não seja o fabricante da solução fornecida, deverá ser apresentada declaração formal do fabricante da solução confirmando responsabilidade solidária pela prestação dos serviços de manutenção e atualização da solução, objetos desse item. Isso garantirá a sua sustentação e execução ao longo de todo o prazo de garantia contratual estabelecido neste contrato.

**PARÁGRAFO NONO** – O processo de atendimento se inicia a partir dos técnicos do Senado Federal/Prodasen com a criação de um chamado técnico (mensagem de suporte) para o atendimento remoto de problemas encontrados ou dúvidas de administração dos produtos





## SENADO FEDERAL

Secretaria de Administração de Contratações – SADCON  
Coordenação de Planejamento e Controle de Contratações - COPLAC  
Serviço de Planejamento e Controle – SEPCO

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO** – O registro e acompanhamento de solicitações deve ser feito através de acesso a portal de Internet com senha ou por telefone, ambos através de serviços de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA. Os chamados técnicos devem ser enquadrados e tratados de acordo com os instrumentos de medição de resultado, conforme definido neste edital.

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO** – Os serviços 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.

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO** – 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 QUARTO** – Efetivada a prestação do serviço, o objeto será recebido:

**I – Provisoriamente**, pelo órgão recebedor do objeto, para efeito de posterior verificação da conformidade das especificações; e

**II – Definitivamente**, pelo gestor 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, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados da data do recebimento provisório, mediante termo circunstanciado, após verificação das quantidades, especificações do objeto e da efetividade dos acessos.

#### CLÁUSULA QUARTA - DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá atender às solicitações do SENADO, respeitando as condições e o Instrumento de Medição de Resultados (IMR). Estes serão contados a partir das solicitações de prestação de suporte técnico ou de serviços previstos neste contrato e deverão cumprir os prazos definidos nesta cláusula.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Os serviços de suporte técnico deverão atender aos Instrumentos de Medição de Resultados (IMR) estabelecidos para a solução de problemas reportados pelo SENADO.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Os problemas serão categorizados por gravidade e terão um prazo máximo de encaminhamento da solução ao Prodasen. Cada nível possui um percentual de





## SENADO FEDERAL

Secretaria de Administração de Contratações – SADCON  
 Coordenação de Planejamento e Controle de Contratações - COPLAC  
 Serviço de Planejamento e Controle – SEPCO

penalidade de glosa no valor da parcela mensal, por ocorrência, caso o prazo para encaminhamento da solução não seja atendido, conforme quadro abaixo:

| Gravidade | Impacto na condição operacional  | Prazo para encaminhar possível solução do problema para o PRODASEN | % Glosa |
|-----------|--|--|---------|
| 1         | Ambiente indisponível ou sem condições de uso.   | 24 horas após abertura chamado.                                    | 10%     |
| 2         | Ambiente degradado. Problema grave, prejudicando funcionamento parcial do ambiente.                                  | 48 horas após abertura chamado.                                    | 8%      |
| 3         | Ambiente operacional, mas instável ou parcialmente degradado.  | 72 horas após abertura chamado                                     | 5%      |
| 4         | Dúvida ou questionamento sobre funcionalidade da solução.  | 120 horas após abertura chamado.                                   | 4%      |
| 5         | Dificuldade ou indisponibilidade de acesso aos recursos Web: downloads, acesso aos portais de soluções e comunidade. | 10 dias corridos após abertura chamado.                            | 1%      |

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – No caso de descumprimento dos prazos previstos, os percentuais serão somados e acumulados para serem glosados na parcela mensal:

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

**PARÁGRAFO QUARTO** – Caso haja descumprimento do IMR no mês, o fiscal deverá registrar em relatório específico contendo: Detalhes dos chamados, gravidade, data e hora de abertura, data e hora do encaminhamento da solução, demais ocorrências pertinentes, percentual de glosa por chamado e percentual total de glosas do mês.

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





SENADO FEDERAL

Secretaria de Administração de Contratações – SADCON  
Coordenação de Planejamento e Controle de Contratações - COPLAC  
Serviço de Planejamento e Controle – SEPCO

*Declaramos que, segundo informações constantes no Documento Digital n.º 00100.036883/2020-10, a empresa supracitada vem prestando serviços do objeto do Contrato n.º 2020/0026 de maneira satisfatória, de acordo com as suas especificações, dentro dos prazos e condições contratuais estabelecidos, nada havendo de forma definitiva e irrecorrível no âmbito do Senado Federal, até a presente data, que possa desaboná-la.*

Brasília-DF, 8 de abril de 2020.

*(Assinado Eletronicamente)*

**RODRIGO GALHA**  
*Diretor da SADCON*

*(Assinado Eletronicamente)*

**ALEXANDRE MATTOS DE  
FREITAS**  
*Coordenador da COPLAC*

*(Assinado Eletronicamente)*

**LEONARDO ARRUDA DO AMARAL ANDRADE**  
*Gestor do NGA CTI*





O documento foi assinado por:

|  |                            |  |
|--|----------------------------|--|
| <b>LEONARDO ARRUDA DO AMARAL ANDRADE</b> | <b>08/04/2020 16:42:17</b> |  |
| <b>Alexandre Mattos de Freitas</b>       | <b>14/04/2020 11:16:03</b> |  |
| <b>RODRIGO GALHA</b>                     | <b>15/04/2020 16:41:06</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.