



CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

| EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 11/23 | | |
|--|---|---|
| Objeto | Prestação de serviços de suporte técnico, administração e desenvolvimento sob demanda para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses. | |
| SRP? Não | Valor Total Estimado: R\$ 1.609.182,12 (um milhão seiscentos e nove mil cento e oitenta e dois reais e doze centavos) | |
| <u>Data de divulgação do Edital: 9/2/2023</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none">➤ Divulgação do Pregão, mediante aviso publicado no Diário Oficial da União, no “Jornal Correio Braziliense”, editados em Brasília-DF e nos sítios eletrônicos: www.gov.br/compras/pt-br e www.camara.leg.br.➤ Início do prazo para anexação ao sistema eletrônico da proposta e dos documentos de habilitação. | | |
| Data de abertura: 24/2/2023 às 10h no sítio eletrônico www.gov.br/compras/pt-br UASG: 10001 | | |
| Licitação Exclusiva ME/EPP? Não | | |
| Decreto 7.174/10? Sim | | |
| Vistoria? Facultativa Veja Título 4 do Anexo n. 1. Telefone e E-mail para contato: (61) 3216-3759; 3216-3911; 3216-3605 sedas.ditec@camara.leg.br | Amostra/Protótipo/Demonstração/Prova de Conceito? Sim Prova de Conceito - Veja Título 3 do Anexo n. 1. | Arquivos disponibilizados com o Edital? Sim Modelo da Proposta - Veja Anexo n. 3. |
| Pedidos de esclarecimentos e Impugnação Até as 18h30 do dia 17/2/2023 exclusivamente pelo e-mail cpl.dg@camara.leg.br | | |
| Informações Adicionais | | |
| Telefones: (61) 3216-4906 e 3216-4907. E-mail: cpl.dg@camara.leg.br | Endereço: Câmara dos Deputados Comissão Permanente de Licitação Secretaria Executiva da Comissão Permanente de Licitação Edifício Anexo I, 14º andar, sala 1406. Praça dos Três Poderes Brasília – DF. CEP: 70160-900. | |
| Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) da Câmara dos Deputados: 00.530.352/0001-59. | | |
| Todas as referências de tempo contidas neste Edital observarão o horário de Brasília-DF. | | |
| Todos os documentos a serem encaminhados eletronicamente deverão ser configurados, preferencialmente, nos seguintes formatos: Adobe Acrobat Reader (extensão .PDF), Word (extensão .DOC ou .DOCX), Excel (extensão .XLS ou .XLSX), podendo ainda ser processados por compactação nos formatos ZIP (extensão .ZIP) ou RAR (extensão .RAR). | | |
| Telefone em caso de dúvidas ou problemas técnicos relacionados à utilização do Portal de Compras do Governo Federal: 0800-978-9001. | | |
| Acompanhe as sessões públicas dos Pregões da Câmara dos Deputados pelo endereço www.gov.br/compras/pt-br selecionando as opções Consultas > Pregões > Em andamento > Cód. UASG “10001” . O Edital está disponível para download nos endereços www.gov.br/compras/pt-br e www.camara.leg.br (Transparência>Licitações e Contratos>Editais>Pregão Eletrônico). | | |





ÍNDICE DO EDITAL

| | |
|---|----|
| 1. DO OBJETO DA LICITAÇÃO..... | 3 |
| 2. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO | 3 |
| 3. DA PARTICIPAÇÃO E DOS IMPEDIMENTOS À PARTICIPAÇÃO | 4 |
| 4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO...5 | |
| 5. DA ABERTURA DA SESSÃO | 9 |
| 6. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS | 9 |
| 7. DA FASE COMPETITIVA..... | 10 |
| 8. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE E DO DIREITO DE PREFERÊNCIA | 11 |
| 9. DA NEGOCIAÇÃO | 13 |
| 10. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA..... | 13 |
| 11. DA HABILITAÇÃO..... | 14 |
| 12. DO RECURSO E DA ADJUDICAÇÃO | 16 |
| 13. DO ENCAMINHAMENTO DE DOCUMENTAÇÃO NÃO DIGITAL | 16 |
| 14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS | 17 |
| 15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS..... | 18 |
| 16. DO FORO..... | 19 |
| ANEXO N. 1 - TERMO DE REFERÊNCIA | 20 |
| ANEXO N. 2 - DA CONTRATAÇÃO..... | 50 |
| ANEXO N. 3 - MODELO DA PROPOSTA COMPLETA | 51 |
| ANEXO N. 4 - ORÇAMENTO ESTIMADO | 54 |
| ANEXO N. 5 - MINUTA DO CONTRATO | 55 |
| ANEXO N. 6 - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS | 71 |
| ANEXO N. 7 - MODELO DO TERMO DE SIGILO (VISTORIA TÉCNICA)..... | 75 |
| ANEXO N. 8 – PROVA DE CONCEITO | 76 |
| ANEXO N. 9 - MODELO DO TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE | 94 |
| ANEXO N. 10 - MODELO DO TERMO DE RESPONSABILIDADE E USO PARA ACESSO REMOTO A SERVIÇOS DA REDE CÂMARA..... | 99 |





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

A COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO da Câmara dos Deputados, por intermédio deste Pregoeiro legalmente designado, e tendo em vista o que consta do Processo n. 227.420/2022, torna pública, para conhecimento dos interessados, a abertura de licitação, na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, mediante as condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos.

O Pregão, do tipo "MENOR PREÇO", na forma de execução indireta sob o regime de empreitada por preço unitário, reger-se-á pelo disposto neste Edital e em seus Anexos; pela Lei n. 10.520, de 2002; pelo Decreto n. 10.024, de 2019; pela Portaria n. 1 de 2003, da Primeira-Secretaria da Câmara dos Deputados; pela Lei Complementar n. 123, de 2006; pela Lei n. 8.248, de 1991, e suas alterações; pelo Decreto n. 7.174, de 2010; pelo REGULAMENTO DOS PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS DA CÂMARA DOS DEPUTADOS, doravante designado como "REGULAMENTO", aprovado pelo Ato da Mesa n. 80, de 7 de junho de 2001, e publicado no Diário Oficial da União de 5 de julho de 2001 e pela Lei n. 8.666, de 1993, no que couber.

1. DO OBJETO DA LICITAÇÃO

1.1. O objeto do presente PREGÃO é a **prestação de serviços de suporte técnico, administração e desenvolvimento sob demanda para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses**, de acordo com as quantidades e especificações técnicas descritas neste Edital.

1.1.1. Em caso de discordância existente entre as especificações descritas no sistema eletrônico (Comprasnet) e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as do Edital.

2. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO

2.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este Edital deverão ser encaminhados ao Pregoeiro até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente pelo e-mail cpl.dg@camara.leg.br.

2.1.1. O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido.

2.1.2. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema eletrônico e vincularão os participantes e a Câmara dos Deputados.

2.2. Qualquer pessoa poderá impugnar os termos deste Edital, até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, por meio do envio da petição ao Pregoeiro, exclusivamente pelo e-mail cpl.dg@camara.leg.br.

2.2.1. A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao Pregoeiro decidir sobre a petição, no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de seu recebimento.

2.2.2. As respostas às impugnações apresentadas serão divulgadas pelo sistema eletrônico.





2.3. Eventuais modificações no Edital serão divulgadas pelo mesmo instrumento de publicação utilizado para divulgação do texto original e o prazo inicialmente estabelecido será reaberto, exceto se, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

3. DA PARTICIPAÇÃO E DOS IMPEDIMENTOS À PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão as interessadas que estiverem previamente credenciadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf) e no sistema eletrônico provido pelo Governo Federal, por meio do sítio eletrônico www.gov.br/compras/pt-br.

3.1.1. Para ter acesso ao sistema eletrônico, as interessadas em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal e intransferível, obtidas junto ao provedor do sistema, pelo qual poderão também informar-se a respeito do seu funcionamento.

3.1.2. Caberá à licitante responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumir como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou da Câmara dos Deputados por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.2. Não poderão participar deste Pregão:

- a) empresário ou sociedade empresarial suspensos temporariamente de participar de licitação e impedidos de contratar com a Câmara dos Deputados, conforme artigo 87, inciso III da Lei n. 8.666, de 1993, e artigo 135, inciso III do REGULAMENTO, durante o prazo da sanção aplicada;
- b) empresário ou sociedade empresarial impedidos de licitar e contratar com a União, conforme artigo 7º da Lei n. 10.520, de 2002, durante o prazo da sanção aplicada;
- c) empresário ou sociedade empresarial declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;
- d) sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;
- e) empresário ou sociedade empresarial cujos estatuto ou contrato social não preveja atividade pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;
- f) empresário ou sociedade empresarial que se encontrem em processo de dissolução, falência, concordata, fusão, cisão, ou incorporação;
- g) sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum,





exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

- h) consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição;
- i) instituições sem fins lucrativos;
- j) servidor ou parlamentar da Câmara dos Deputados.

3.2.1. A participação no certame de empresas em recuperação judicial, com plano de recuperação acolhido judicialmente, e empresas em recuperação extrajudicial, com plano de recuperação homologado judicialmente, fica condicionada à apresentação de certidão positiva de recuperação judicial e de certidão de aptidão econômica e financeira emitida pelo juízo em que tramita a recuperação judicial.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Após a divulgação do Edital, as licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, **concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos neste Título**, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário fixados para a abertura da sessão pública do Pregão.

4.1.1. A licitante enquadrada como **microempresa ou empresa de pequeno porte** deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, sob as penas da Lei, que não ultrapassou o limite de faturamento e cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar n. 123, de 2006, sendo apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei Complementar.

4.1.2. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, sob as penas da lei, que até a data de cadastramento eletrônico da proposta, **inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação** na presente licitação e que está ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

4.1.3. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei n. 8666, de 1993, acrescido pela Lei n. 9.854, de 1999, que **não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz**, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal.

4.1.4. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que **a proposta apresentada para participar da presente licitação foi elaborada de maneira independente** e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da licitação em epígrafe, por qualquer meio ou por qualquer pessoa e, ainda, que:

- a) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar da presente licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

participante potencial ou de fato da licitação em epígrafe, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

- b) não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação, quanto a participar ou não da referida licitação;
- c) o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente licitação não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da licitação em epígrafe, antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- d) o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente licitação não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante da CÂMARA DOS DEPUTADOS antes da abertura oficial das propostas; e
- e) está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

4.1.5. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que não possui em sua cadeia produtiva, **empregados executando trabalho degradante ou forçado**, nos termos dos incisos III e IV do art.1º e no inciso III do art.5º da Constituição Federal.

4.1.6. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que, conforme disposto no art. 93 da Lei n. 8.213, de 1991, **está ciente do cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social** e que, se aplicado ao número de funcionários da sua empresa, atende às regras de acessibilidade previstas na legislação.

4.1.7. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, sob as penas da lei, que **cumpra a cota de aprendizagem** nos termos estabelecidos no art. 429 da CLT.

4.1.8. A licitante **que pretenda usufruir dos benefícios descritos no Decreto n. 7.174, de 2010**, deverá declarar também, em campo próprio do sistema eletrônico, que atende aos requisitos estabelecidos no artigo 5º do referido Decreto.

4.2. A licitante poderá retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema eletrônico, até a data e o horário fixados para a abertura da sessão pública do Pregão.

4.3. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação da licitante mais bem classificada somente serão disponibilizados para avaliação do Pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

4.4. O(s) preço(s) registrado(s) na forma expressa no sistema eletrônico deverá(ão) incluir todos os custos e todas as despesas, diretas e indiretas, para prestação dos serviços objeto desta licitação para a Câmara dos Deputados, em Brasília-DF.





4.5. Qualquer elemento que possa identificar a licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

4.6. O CNPJ da licitante utilizado para cadastramento de sua proposta e dos documentos de habilitação deverá ser o mesmo constante da documentação apresentada para registro no Sicaf.

Da Apresentação da Proposta (observar o disposto no Título 10 deste Edital)

4.7. A licitante deverá anexar ao sistema eletrônico a proposta de preços, conforme modelo constante do Anexo n. 3, no prazo fixado no item 4.1 deste Título.

4.7.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

4.7.2. Deverão integrar a proposta as seguintes declarações:

- a) declaração da licitante de que disponibilizará instalações e equipamentos adequados para realização do objeto da presente licitação;
- b) declaração da licitante de que disponibilizará pessoal técnico adequado para realização do objeto da presente licitação, com a seguinte qualificação mínima: suporte técnico à plataforma OTRS; administração de instâncias na plataforma OTRS; desenvolvimento na plataforma OTRS; desenvolvimento frontend Perl, Perl Template Toolkit, Bootstrap, CSS, HTML, Javascript, JQuery; desenvolvimento backend Perl, REST, XML, JSON, YAML, Apache, SQL, webservices, API; administração de sistemas Linux; infraestrutura como código, automação de infraestrutura, DevOps, publicação de aplicações em ambiente de execução de containers Docker ou similar; versionamento de código, Git e integração contínua; administração de banco de dados MySQL, PostgreSQL e similares; modelagem e gerenciamento de processos e boas práticas de gerenciamento de serviços;
- c) declaração da licitante de que desenvolveu projeto de sua propriedade ou que possui contrato de parceria com outra empresa que desenvolveu projeto que represente um pacote adicional do OTRS, em que o primeiro commit seja anterior à data de publicação do edital **e em que o último commit não tenha mais do que 4 (quatro) anos**, cujo código agregue funcionalidades ou recursos não existentes à plataforma OTRS versão 6 ou similar ou superior, disponível em repositório de versionamento de código.

Dos documentos de Habilitação (observar o disposto no Título 11 deste Edital)

4.8. A licitante que não atender às exigências de habilitação parcial no Sicaf deverá anexar ao sistema eletrônico, no prazo fixado no item 4.1 deste Título, documentos que supram tais exigências.

4.8.1. A licitante deverá, ainda, anexar ao sistema eletrônico, no prazo fixado no item 4.1 deste Título, a seguinte documentação:

- a) declaração do Sicaf referente à habilitação do fornecedor (situação);





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

- b) os documentos que não estejam contemplados no Sicaf;
 - c) Certidão Negativa de Falência, Concordata, Recuperação Judicial ou Recuperação Extrajudicial, expedida pelo cartório distribuidor da Sede da licitante, dentro do prazo de validade indicado no documento, ou datada dos últimos cento e oitenta dias, se a validade não estiver expressa na certidão;
 - c.1) as empresas que estejam em recuperação judicial ou em recuperação extrajudicial deverão apresentar a documentação exigida no subitem 3.2.1 do Título 3 deste Edital;
 - d) atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove(m) que a licitante prestou, satisfatoriamente, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, serviços de suporte técnico à plataforma OTRS para o mínimo de 100 (cem) agentes.
- 4.8.1.1. O(s) atestado(s) deve(m) permitir a obtenção das seguintes informações:
- a) indicação do CNPJ, razão social e endereço completo da pessoa jurídica emissora do atestado;
 - b) informação do local e da data de expedição do atestado;
 - c) descrição da data de início e do término da prestação dos serviços referenciados no documento.
- 4.8.1.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) preferencialmente estar impresso(s) em papel timbrado da pessoa jurídica que o(s) emitiu, com a descrição do nome completo, do cargo, da função e conter a assinatura legível do responsável e, adicionalmente, conter dados sobre contatos de telefone e e-mail do responsável pela emissão do(s) atestado(s).
- 4.8.1.3. A licitante, caso solicitado pelo Pregoeiro, deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, entre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.
- 4.8.1.4. Será aceito o somatório de atestados de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica.
- 4.8.1.5. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução.
- 4.8.1.6. As licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do Sicaf.
- 4.8.1.7. As microempresas e as empresas de pequeno porte deverão anexar ao sistema eletrônico a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar n. 123, de 2006.





4.9. A licitante que não anexar ao sistema eletrônico a documentação exigida neste Título terá sua proposta desclassificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, ressalvado o disposto no item 11.2 do Título 11 deste Edital.

4.10. Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, caso solicitados pelo Pregoeiro, serão encaminhados pela licitante mais bem classificada após o encerramento do envio de lances, na forma do disposto no item 9.3 do Título 9 deste Edital.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO

5.1. A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data, hora e no sítio eletrônico indicados na primeira página deste Edital.

5.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

5.3. Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

6. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

6.1. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

6.1.1. A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema e poderá ser acompanhada, em tempo real, por todos os participantes.

6.2. Não será estabelecida, nesta etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

6.3. A proposta que não contemplar todos os subitens que compõem o conjunto do item único será desclassificada.

6.4. O sistema eletrônico selecionará automaticamente as propostas classificadas pelo Pregoeiro.

6.5. Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da etapa de envio de lances.

6.6. O critério a ser utilizado para a classificação das propostas será o de **menor preço total para o item único**, observado, em qualquer caso, o disposto no item 10.2 do Título 10 deste Edital.





7. DA FASE COMPETITIVA

7.1. Classificadas as propostas, o Pregoeiro dará início à fase competitiva, oportunidade em que as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

7.2. A licitante será imediatamente informada do recebimento do lance e do valor consignado no registro.

7.3. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão pública de lances e as regras estabelecidas neste Título.

7.4. A licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ela ofertado e registrado pelo sistema, observado o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

7.5. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

7.6. Durante a sessão pública de lances, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante.

7.7. Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o Pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

7.7.1. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico www.gov.br/compras/pt-br.

7.8. Não será admitida desistência de lances ofertados, sujeitando-se a licitante às sanções administrativas constantes deste Edital.

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

7.10. Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor for considerado inexequível.

Do Modo de Disputa

7.11. Para o presente Pregão, será adotado para o envio de lances o **Modo de Disputa Aberto**: as licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações, conforme o critério de julgamento definido neste Edital.

7.11.1. A etapa de envio de lances na sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema eletrônico quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública de lances.





7.11.2. A prorrogação automática da etapa de envio de lances de que trata o subitem anterior será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.

7.11.3. Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida nos subitens anteriores, a sessão pública de lances será encerrada automaticamente.

7.11.4. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema eletrônico, o Pregoeiro poderá admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço, mediante justificativa.

7.11.5. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances será de 0,5% (cinco décimos por cento), e incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

8. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE E DO DIREITO DE PREFERÊNCIA

8.1. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, após a etapa de envio de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, e houver proposta de microempresa ou empresa de pequeno porte que seja igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta mais bem classificada, proceder-se-á da seguinte forma:

8.1.1. A microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos, controlados pelo sistema eletrônico, apresentar proposta de preço inferior à da licitante mais bem classificada e, se atendidas as exigências deste Edital, ser considerada vencedora.

8.1.2. Não tendo sido considerada vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, na forma do subitem anterior, e havendo outras licitantes que se enquadram na condição prevista neste item, estas serão convocadas, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

8.1.3. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido neste item, o sistema eletrônico fará um sorteio, definindo automaticamente a vencedora para o encaminhamento da oferta final do desempate, conforme artigo 45, inciso III da Lei Complementar n. 123, de 2006.

8.1.4. A convocada que não apresentar proposta dentro do prazo de 5 (cinco) minutos, controlados pelo sistema eletrônico, decairá do direito previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar n. 123, de 2006.

8.1.5. O Pregoeiro poderá solicitar documentos que comprovem o enquadramento da licitante na categoria de microempresa ou empresa de pequeno porte.





8.1.6. Em não se confirmando a condição de vencedora à microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos previstos neste item, o procedimento licitatório prossegue com as demais licitantes.

8.2. Encerrada a etapa automática de convocação das microempresas ou empresas de pequeno porte de que trata o item 8.1 deste Título sem que uma delas tenha sido considerada vencedora, as licitantes que atenderem aos requisitos descritos no artigo 5º do Decreto n. 7.174, de 2010, serão convocadas a exercerem o seu direito de preferência.

8.2.1. A aplicação do citado decreto será posterior aos benefícios previstos no item 8.1 deste Título, e implicará nova ordem de classificação das licitantes para o exercício do direito de preferência (igualar ou superar a melhor proposta) na ordem disposta no artigo 8º, incisos II a IV do Decreto n. 7.174, de 2010.

8.2.2. Aplicar-se-ão as regras de preferência previstas no subitem anterior na classificação das licitantes cujas propostas finais estejam situadas até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida, conforme o critério de julgamento, para a comprovação e o exercício do direito de preferência.

8.2.3. Caso haja licitante que se declare portadora de um ou mais certificados, aplicar-se-á a seguinte ordem de classificação:

- a) 1º - Tecnologia no País + Processo Produtivo Básico + Micro e Pequena Empresa;
- b) 2º - Tecnologia no País + Processo Produtivo Básico;
- c) 3º - Tecnologia no País + Micro e Pequena Empresa;
- d) 4º - Tecnologia no País;
- e) 5º - Processo Produtivo Básico + Micro e Pequena Empresa;
- f) 6º - Processo Produtivo Básico.

8.2.4. Persistindo o empate, a classificação observará o disposto no artigo 45, § 2º da Lei n. 8.666, de 1993.

8.2.5. Consideram-se bens e serviços de informática e automação com tecnologia desenvolvida no País aqueles cujo efetivo desenvolvimento local seja comprovado junto ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, na forma por este regulamentada.

8.2.6. A comprovação do atendimento ao Processo Produtivo Básico dos bens de informática e automação ofertados será feita mediante apresentação do documento comprobatório da habilitação à fruição dos incentivos fiscais regulamentados pelo Decreto n. 5.906, de 2006 ou pelo Decreto n. 10.521, de 2020, e poderá ser feita:

- a) eletronicamente, por meio de consulta ao sítio eletrônico oficial do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações ou da Superintendência da Zona Franca de Manaus (SUFRAMA); ou





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

b) por documento expedido para esta finalidade pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações ou pela SUFRAMA, mediante solicitação da licitante.

8.3. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será o estabelecido no artigo 3º, § 2º da Lei n. 8.666, de 1993.

8.4. Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

9. DA NEGOCIAÇÃO

9.1. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

9.2. A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico e poderá ser acompanhada pelas demais licitantes.

9.3. Finalizada a negociação, a licitante deverá enviar a proposta e, se necessário, os documentos complementares solicitados, adequada ao último lance ofertado após a negociação, via sistema eletrônico, no prazo estipulado pelo Pregoeiro, que não será inferior a 2 (duas) horas, contado da solicitação por meio do sistema eletrônico.

9.3.1. Caso o Pregoeiro interrompa a sessão na fluência do prazo de envio de proposta ajustada ou documentos complementares, a contagem do referido prazo ficará suspensa até que a sessão seja retomada.

9.4. A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a proposta e/ou a documentação solicitada, terá sua proposta desclassificada, sem prejuízo das sanções cabíveis.

10. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA

10.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado, por meio da documentação anexada ao sistema eletrônico pela licitante, conforme o disposto no Título 4 deste Edital.

10.2. Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, sendo ainda desclassificada a proposta que consignar preços excessivos, manifestamente inexequíveis, simbólicos, irrisórios ou de valor zero.

10.2.1. Entende-se por preço excessivo aquele que, após a fase de lances ou negociação, extrapolar os valores unitários apresentados no orçamento estimado.

10.3. Na forma de documentação complementar, o Pregoeiro poderá solicitar informações do prestador que comprovem a perfeita adequação do objeto ofertado às exigências editalícias.





10.3.1. A indicação do endereço do sítio eletrônico do prestador de serviço referente à documentação técnica apresentada poderá ser aceita, como alternativa, para fins de averiguação das especificações do objeto, desde que o *link* indicado direcione especificamente para o produto ofertado, sendo vedado *link* que forneça apenas a página inicial do sítio eletrônico do prestador de serviço.

10.4. Verificar-se-á a conformidade da proposta com as exigências deste Edital, em relação às especificações técnicas, ao preço final ofertado, à prova de conceito e, caso solicitado pelo Pregoeiro, aos documentos complementares encaminhados conforme o disposto no item 4.10 do Título 4 deste Edital.

10.5. O Pregoeiro poderá solicitar manifestação ou parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da Câmara dos Deputados ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele a fim de orientar sua decisão quanto à adequação da proposta aos requisitos técnicos fixados neste Edital.

10.6. Erros e omissões existentes na proposta de preços poderão ser retificados pela licitante, após solicitação e/ou consentimento do Pregoeiro, desde que o preço final ofertado não sofra acréscimo.

10.7. Concluídos os procedimentos descritos neste Título, o Pregoeiro anunciará o resultado do julgamento da proposta, realizado com base no critério estabelecido no Título 6 deste Edital.

10.8. No caso de não aceitação da proposta, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance imediatamente subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação.

10.9. A proposta terá validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública.

10.9.1. Decorrido o prazo de validade da proposta, sem convocação para contratação, fica a licitante liberada do compromisso assumido.

11. DA HABILITAÇÃO

11.1. A habilitação da licitante será verificada pelo Pregoeiro por meio do Sicaf (habilitação parcial), nos documentos por ele abrangidos e da documentação anexada ao sistema eletrônico pela licitante, conforme o disposto no Título 4 deste Edital.

11.2. A verificação pelo Pregoeiro nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova para verificar as condições de habilitação da licitante.

11.3. Os documentos remetidos por meio do sistema eletrônico poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento.

11.3.1. Nesse caso, os documentos deverão ser encaminhados, no prazo estabelecido pelo Pregoeiro, à Secretaria Executiva da Comissão Permanente de Licitação, localizada no endereço da Comissão citado na página 1.





11.4. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome da licitante, com indicação do número de inscrição no CNPJ, que deverá ser o mesmo utilizado para cadastramento de sua proposta.

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

11.4.2. Caso haja a participação de empresas estrangeiras, todos os documentos exigidos em equivalência com os apresentados por empresas nacionais, estando em língua estrangeira, poderão ser entregues, desde que acompanhados de tradução livre.

11.4.2.1. Na hipótese de a licitante vencedora ser estrangeira, para fins de assinatura do contrato, os documentos de que trata este subitem serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto n. 8.660, de 2016 ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

11.5. Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da divulgação do resultado da fase de habilitação, para a regularização da documentação, a realização do pagamento ou parcelamento do débito e a emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

11.5.1. Poderá ser concedida prorrogação do prazo previsto neste item 11.5, por igual período, a critério da Câmara dos Deputados, quando requerida pela licitante, mediante apresentação de justificativa.

11.5.2. A não regularização da documentação no prazo previsto implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, e facultará ao Pregoeiro convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

11.6. O Pregoeiro verificará, durante a fase de habilitação das empresas, além da habitual pesquisa já realizada no Sicafe, a existência de registros impeditivos da contratação:

- a) no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas da Controladoria-Geral da União (CGU), disponível no Portal da Transparência (<http://www.portaltransparencia.gov.br>);
- b) por improbidade administrativa no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa, disponível no Portal do Conselho Nacional de Justiça (CNJ);
- c) por composição societária das empresas a serem contratadas, mediante pesquisa no Sicafe, a fim de se certificar se entre os sócios há servidores do próprio órgão contratante, abstenendo-se de celebrar contrato nessas condições, em atenção ao artigo 9º, inciso III da Lei n. 8.666, de 1993.





11.7. Caso não tenham sido atendidas as exigências para habilitação, o Pregoeiro declarará a licitante inabilitada e convocará a autora do melhor preço subsequente, dentre as licitantes classificadas, repetindo os procedimentos, até que se logre a habilitação da licitante que tenha atendido todas as exigências para essa finalidade.

12. DO RECURSO E DA ADJUDICAÇÃO

12.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema eletrônico, manifestar sua intenção de recorrer, de modo objetivo e conciso.

12.1.1. O Pregoeiro estabelecerá o prazo para manifestação pela intenção de interpor recurso, que não será inferior a 30 (trinta) minutos.

12.1.2. O Pregoeiro examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou rejeitando-a, motivadamente, em campo próprio do sistema eletrônico.

12.2. As razões do recurso deverão ser apresentadas no prazo de 3 (três) dias, em campo próprio do sistema eletrônico.

12.3. As demais licitantes ficarão intimadas para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, via sistema eletrônico, no prazo de 3 (três) dias, contado da data final do prazo da recorrente, assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

12.4. A ausência de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do disposto neste Título, importará na decadência desse direito, e o Pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

12.5. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não puderem ser aproveitados.

12.6. Caso não reconsidere sua decisão, o Pregoeiro submeterá o recurso devidamente informado à consideração do Diretor-Geral para fins de decisão quanto ao recurso e à adjudicação do objeto.

12.7. Em caso de não ser aceita a manifestação quanto à intenção de recurso, por falta de fundamentação, ou se não ocorrerem manifestações formais no sentido de interpor recurso, caberá ao Pregoeiro adjudicar o objeto.

12.8. O Pregoeiro encaminhará o processo devidamente instruído à Diretoria-Geral e proporá a sua homologação.

12.9. Caberá à Diretoria-Geral homologar o resultado da licitação.

13. DO ENCAMINHAMENTO DE DOCUMENTAÇÃO NÃO DIGITAL

13.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.





13.2. Os originais ou as cópias autenticadas eventualmente solicitados deverão ser enviados à Secretaria da Comissão Permanente de Licitação da Câmara dos Deputados, localizada no endereço da Comissão citado na página 1, no prazo estipulado pelo Pregoeiro.

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.

14.2. As sanções serão aplicadas com observância aos princípios da ampla defesa e do contraditório.

14.3. A aplicação de sanções administrativas não reduz nem isenta a obrigação da Contratada de indenizar integralmente eventuais danos causados a Administração ou a terceiros.

14.4. Ficará impedida de licitar e de contratar com a União e será descredenciada do Sicaf, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais, a licitante que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta:

- a) não assinar o contrato;
- b) não entregar a documentação exigida neste Edital;
- c) apresentar documentação falsa;
- d) causar atraso na execução do objeto;
- e) não mantiver a proposta;
- f) falhar na execução do contrato;
- g) fraudar a execução do contrato;
- h) comportar-se de modo inidôneo;
- i) declarar informações falsas e
- j) cometer fraude fiscal.

14.4.1. As sanções serão registradas e publicadas no Sicaf.

14.5. Caso a Adjudicatária não assine o Contrato no prazo estipulado neste Edital, sem justificativa ou com justificativa não aceita pela Câmara dos Deputados, caracterizar-se-á o descumprimento total da obrigação assumida.

14.5.1. Ocorrendo a hipótese referida neste item, a Câmara dos Deputados anulará a Nota de Empenho e aplicará à Adjudicatária multa de 10% (dez por cento) do valor total da adjudicação, instaurando processo para apuração de responsabilidade, do qual poderá resultar o impedimento de licitar e de contratar com a União, com descredenciamento no Sicaf, pelo prazo de até 5 (cinco) anos.





14.6. Demais sanções administrativas estão previstas no Anexo n. 5 (Minuta do Contrato).

15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. A autoridade competente para homologar o procedimento licitatório poderá revogá-lo somente em razão do interesse público, por motivo de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar a revogação; e deverá anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, por meio de ato escrito e fundamentado.

15.1.1. As licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé ao ressarcimento dos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

15.1.2. No caso de desfazimento do procedimento licitatório fica assegurado o contraditório e a ampla defesa.

15.2. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, interpretando as normas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação, vedada a inclusão posterior de documentação ou informação que deveria constar originariamente da proposta ou de seus anexos.

15.3. Quando do julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível às licitantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e de habilitação.

15.4. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema eletrônico com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

15.5. Os prazos referidos neste Edital e em seus Anexos começam a fluir a partir do termo inicial preestabelecido, ou da intimação formal realizada pela Câmara dos Deputados.

15.5.1. Consideram-se feitas as intimações, convocações ou comunicações às participantes, conforme o caso:

- a) na própria sessão pública do Pregão Eletrônico;
- b) pela publicação dos atos no Diário Oficial da União;
- c) por carta;
- d) ou, quando cabível, por meio de mensagem apresentada no sítio eletrônico www.gov.br/compras/pt-br.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

15.5.2. Só se iniciam e vencem os prazos em dia de expediente normal da Câmara dos Deputados.

15.5.3. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e em seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

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

15.7. Durante a execução contratual, sendo a Contratada objeto de fusão, incorporação ou cisão, a Câmara dos Deputados examinará a conveniência de manter em vigência o Contrato celebrado.

15.7.1. A manutenção da vigência contratual dependerá, em qualquer caso, do atendimento pela nova sociedade empresária das condições de habilitação consignadas neste Edital e de não serem alteradas as condições de execução do Contrato.

15.8. Os documentos constantes do processo de licitação, incluindo este Edital e seus Anexos, poderão ser consultados na Comissão Permanente de Licitação, no endereço citado na página 1, facultada a obtenção de cópias mediante o recolhimento da importância devida em favor do Fundo Rotativo da Câmara dos Deputados, por meio de Guia de Recolhimento da União (GRU) Simples.

15.8.1. A interessada deverá solicitar à Secretaria Executiva da Comissão Permanente de Licitação a informação da importância a ser recolhida na GRU Simples, por meio dos números de telefones informados à página 1.

15.8.2. A GRU Simples deverá ser gerada mediante acesso ao portal SIAFI no endereço www.stn.fazenda.gov.br e preenchida com os seguintes campos:

- e) Unidade Favorecida (Código): 010090, Gestão: 00001;
- f) Recolhimento (Código): 28830-6;
- g) Número de Referência: 422.

15.8.3. O recolhimento deverá ser feito no Banco do Brasil, nos terminais de autoatendimento ou na página da Internet, ambos por meio da opção "pagamentos c/ código de barras – Água/Luz/Telefone/Gás", ou diretamente no caixa, por meio da GRU Simples gerada.

16. DO FORO

16.1. Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, para decidir demandas judiciais decorrentes deste procedimento licitatório.

Brasília, 8 de fevereiro de 2023.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)

Daniel de Souza Andrade
Pregoeiro





ANEXO N. 1
TERMO DE REFERÊNCIA

1. DA JUSTIFICATIVA

A plataforma baseada no software OTRS ampara todo o gerenciamento de chamados e processos de atendimento da Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informação (DITEC) e, portanto, é uma das soluções que viabiliza os serviços de suporte técnico de informática.

Além disso, pretende-se utilizar a mesma plataforma para substituir a atual solução chamada Prisma, que também é uma solução de gerenciamento de chamados e processos de atendimento, baseada no Oracle RightNow, e que atende ao Fale Conosco da Câmara dos Deputados, operado pela Diretoria Executiva de Comunicação e Mídias Digitais (DIREX), que atende a diversas unidades administrativas da Casa, em especial no que diz respeito a chamados envolvendo a Lei de Acesso à Informação (LAI), solicitações de pesquisas realizadas pelo Centro de Documentação e Informação (CEDI) e demandas recebidas pela Ouvidoria Parlamentar.

2. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

ITEM ÚNICO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE PARA A PLATAFORMA OTRS

SUBITEM 1.1 - SUPORTE TÉCNICO PARA A PLATAFORMA OTRS

DESCRIÇÃO: prestação de serviços de suporte técnico para a plataforma OTRS, por instância de produção, pagos por preço fixo mensal em função do cumprimento de metas de nível de serviço, com compromisso de demanda mínima de 1 (uma) instância, durante 24 (vinte e quatro) meses.

Unidade: INSTÂNCIA

Quantidade: 48

SUBITEM 1.2 - ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE PARA A PLATAFORMA OTRS

DESCRIÇÃO: prestação de serviços de administração e desenvolvimento de software para a plataforma OTRS, com base em um catálogo de atividades, pagos mensalmente em função do número de UST consumidas, sem compromisso de demanda mínima, durante 24 (vinte e quatro) meses. Unidade: UST

Unidade: SERVIÇO

Quantidade: 15.241





3. DA PROVA DE CONCEITO

3.1. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar **será convocada** pelo Pregoeiro para realização de Prova de Conceito.

3.2. A PoC consistirá na apresentação de uma instância em equipamento da própria licitante e implementação dos cenários de uso descritos no Anexo n. 8.

3.2.1. A licitante deverá demonstrar pleno conhecimento da plataforma OTRS e dos pacotes disponíveis, procedimentos de instalação, atualização e migração de versão, seu funcionamento, arquitetura de software, arquivos e sua localização, documentação oficial, API, domínio da sua linguagem de programação, domínio de softwares dependentes, configuração, parâmetros de configuração e sua localização, domínio de valores desses parâmetros e respectivos resultados esperados, bem como capacidades de pesquisa na documentação oficial e não oficial, em especial aquela disponibilizada pela comunidade de software.

3.2.1.1. Requisitos gerais que serão analisados na apresentação da Prova de Conceito:

- a) capacidade de interpretar a descrição da amostra e implementá-la à luz das funcionalidades e recursos disponíveis na plataforma OTRS;
- b) capacidade de inferir fluxos de trabalho e processos que, uma vez implementados, não só viabilizem como também facilitem a operação da amostra;
- c) capacidade de utilizar de forma criativa as funcionalidades e recursos disponíveis na plataforma OTRS com vistas a atender requisitos da amostra;
- d) capacidade de desenvolver e codificar rapidamente customizações para atender aos requisitos da amostra;
- e) acesso web via protocolo HTTPS;
- f) navegação utilizando Google Chrome 93 ou superior.

3.3. O prazo para realização da PoC será de 15 (quinze) dias úteis, a contar da convocação do Pregoeiro, pelo sistema.

3.3.1. Serão informados, pelo sistema, o local, a data e o horário de realização da PoC.

3.3.2. A PoC se realizará em horário comercial, das 9h às 12h e das 14h às 18h, por por meio de videoconferência para o corpo técnico da Câmara dos Deputados responsável pela sua avaliação.

3.3.3. A sala de videoconferência será providenciada pela licitante, que encaminhará as URLs de acesso à equipe da Câmara dos Deputados, e providenciará a sua gravação para a Câmara dos Deputados.

3.3.4. Serão informadas a data e a hora em que se fará a comunicação, pelo sistema eletrônico, da conformidade da Prova de Conceito apresentada pela licitante classificada





provisoriamente em primeiro lugar com as especificações técnicas descritas no objeto da presente licitação.

3.3.5. Durante a apresentação, a Comissão Técnica da Câmara dos Deputados poderá solicitar esclarecimentos e apresentação de configurações ou código utilizados na Prova de Conceito.

3.3.6. Caso exista impossibilidade de atender a algum requisito da prova de conceito da forma como especificado, a licitante deverá demonstrar a sua impossibilidade.

3.3.7. Será facultado às demais licitantes o acompanhamento da apresentação das Prova de Conceito por meio de acesso à videoconferência, sendo tal acesso limitado a uma única pessoa por licitante, na condição de ouvinte.

3.3.8. A Prova de Conceito será analisada e testada por equipe técnica indicada pela Câmara dos Deputados, composta de, pelo menos, um profissional capacitado OTRS Administrator, que emitirá parecer técnico acerca do atendimento prestado na PoC.

3.3.8.1. Cada parágrafo ou item de lista utilizados na descrição dos cenários da PoC constante do Anexo n. 8 contará como um requisito específico, (totalizando cerca de 240 itens).

3.3.8.2. O não atendimento de 24 (vinte e quatro) ou mais requisitos específicos, conforme item 3.3.8.1, será considerado como um não atendimento da PoC.

3.3.9. A equipe técnica da Câmara dos Deputados terá a prerrogativa de solicitar a saída de pessoas que venham a interferir negativamente no andamento dos trabalhos.

3.4. A não comprovação das características exigidas importará a desclassificação da proposta.

3.5. O parecer técnico acerca do atendimento prestado na Prova de Conceito ficará disponível para verificação a partir da data da aprovação da Prova de Conceito.

3.5.1. A Prova de Conceito deverá ser prestada sem custo para a Câmara dos Deputados, e a licitante que for reprovada não terá direito a qualquer indenização.

4. DA VISTORIA TÉCNICA

4.1. Durante o prazo de elaboração de propostas, será facultada a realização de vistorias técnicas agendadas para fins de conhecimento do ambiente computacional e da configuração organizacional da Câmara dos Deputados.

4.2. As vistorias técnicas serão agendadas na Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informação da Câmara dos Deputados, por meio do telefone (61) 3216-3759, 3216-3911 e 3216-3605.

4.3. O agendamento poderá ser feito pelo e-mail sedas.ditec@camara.leg.br, cujo campo assunto da mensagem deverá conter o texto "Vistoria – PE 11/23 - Prestação de serviços de suporte técnico, administração e desenvolvimento sob demanda para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.





4.4. As licitantes se obrigam a não divulgar, publicar ou fazer uso das informações recebidas durante a vistoria. A simples participação na vistoria caracteriza o compromisso irrevogável de guarda do sigilo dos dados colhidos.

4.5. Para realização da referida vistoria, o representante legal da licitante, devidamente identificado, deverá assinar o “Termo de Sigilo”, conforme modelo constante do Anexo n. 7, e portar cópia do Contrato Social da empresa ou procuração.

4.6. O “Termo de Sigilo” deverá ser assinado em duas vias, uma das quais ficará em posse da Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informação da Câmara dos Deputados e a outra será entregue à licitante.

4.7. Não tendo realizado a vistoria de que trata este Título, a licitante não poderá arguir desconhecimento do ambiente computacional e da configuração organizacional da Câmara dos Deputados.

5. DA DESCRIÇÃO DA INSTÂNCIA DE PRODUÇÃO EXISTENTE

Ambiente de execução da aplicação

Máquina virtual

Sistema operacional: CentOS 7.9

Kernel: 3.10

Perl: 5.16.3

MOD_PERL: 2.0.11

Apache: 2.4.6 com OpenSSL

Versão do OTRS: 5.0.26

Pacotes instalados

BeOnUp Ticket Widget

DynamicFieldITSMConfigItem

DynamicFieldRemoteDB

FAQ

GeneralCatalog

ITSM

ITSM-CIAttributeCollection

ITSMChangeManagement

ITSMConfigurationManagement





ITSMCore

ITSMIncidentProblemManagement

ITSMServiceLevelManagement

ImportExport

OTRSMasterSlave

ServiceImportExport

Pesquisa (Survey)

SystemMonitoring

TemplateX

TimeAccounting

Znuny4OTRS-AutoSelect

Znuny4OTRS-CISearch

Znuny4OTRS-CTI

Znuny4OTRS-EscalationSuspend

Znuny4OTRS-Repo

Configuração

Backend de autenticação de usuários: HTTPBasicAuth com mod_auth_cas, LDAP

Backend de autenticação: LDAP

Backend de usuários e agentes: LDAP

Módulo de envio de e-mail: Sendmail

Módulo de indexação de tickets: StaticDB

Módulo de indexação da pesquisa de artigos: StaticDB

Módulo de armazenamento de artigos: ArticleStorageFS

Serviços externos

Banco de dados: Oracle 19c

Infraestrutura de e-mail: Microsoft Exchange (servidor dedicado) via

Postfix/SendmailClientes de e-mail: Microsoft Outlook (Microsoft Office 2013)





Infraestrutura de autenticação: Microsoft Active Directory (servidor dedicado)

Cenário de utilização

Atendentes: 800*

Usuários clientes com pelo menos um chamado: 40.000*

Campos dinâmicos: 300*

Grupos: 150*

Processos: 100*

Filas: 100*

Papéis: 150*

Média de chamados por mês: 12.000*

Webservices (GenericInterface): 10*

* números aproximados

Customizações

| Descrição | Arquivo |
|--|--|
| Preenchimento automático da fila do agente no formulário de chamado de processo. Preenche com a primeira fila encontrada na qual o agente tenha permissão de RW. | Custom/Kernel/Modules/AgentTicketProcess.pm |
| Aumenta o tamanho máximo permitido para a renderização dos valores de alguns campos sem cortar o texto usando [...]. | Custom/Kernel/Output/HTML/Layout.pm |
| Aumenta o tamanho máximo permitido para a renderização dos valores de alguns campos sem cortar o texto. | Custom/Kernel/Output/HTML/LinkObject/ITSMConfigItem.pm |
| Ajuste no parâmetro do truncate do campo name. | Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/AgentITSMConfigItemOverviewSmall.tt |
| Reordenação de campos regulares e de campos dinâmicos e outras customizações no leiaute. | Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/AgentTicketPhone.tt |
| Tour guiado e seleção multi nível no campo de seleção do processo (selectHierarchy). | Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/AgentTicketProcess.tt |





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

| Descrição | Arquivo |
|---|--|
| Tour guiado do autosserviço. | Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/ CustomerFooter.tt |
| Warning box para alertar usuários sobre pré requisitos de acesso. Substituição de Login por Ponto. | Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/ CustomerLogin.tt |
| Ajuste da frase padrão que é exibida quando o usuário ainda não registrou o primeiro chamado. | Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/ CustomerTicketOverview.tt |
| Seleção multi nível na campo de seleção do processo (selectHierarchy). | Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/ CustomerTicketProcess.tt |
| Warning box para alertar de acesso restrito ao Cenin. | Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standar d/Login.tt |
| Permite que a pesquisa de valores de campos dinâmicos se dê por termo em qualquer posição do valor. | Custom/Kernel/System/DynamicField/Driver/ BaseRemoteDB.pm |
| Melhorias na substituição de tags do tipo <OTRS...> pelos valores correspondentes. | Custom/Kernel/System/ProcessManagement/ TransitionAction/Base.pm |





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

| Descrição | Arquivo |
|--|---|
| Novos módulos de transition validation para processos. | Custom/Kernel/System/ProcessManagement/ TransitionValidation/ ValidateICSoftwareNaoInformado.pm Custom/Kernel/System/ProcessManagement/ TransitionValidation/ValidateICSoftwareNaoUsoGe ral.pm Custom/Kernel/System/ProcessManagement/ TransitionValidation/ValidateICSoftwareUsoGe ral.pm Custom/Kernel/System/ProcessManagement/ TransitionValidation/ValidateLinkedTicketsApproval. pm Custom/Kernel/System/ProcessManagement/ TransitionValidation/ ValidateSolicitantePontoAprovador.pm Custom/Kernel/System/ProcessManagement/ TransitionValidation/ValidateEmailAprovadoPor.pm Custom/Kernel/System/ProcessManagement/ TransitionValidation/ ValidateServiceWithProcessDefinition.pm Custom/Kernel/System/ProcessManagement/ TransitionValidation/ ValidateServiceWithoutProcessDefinition.pm Custom/Kernel/System/ProcessManagement/ TransitionValidation/ValidateAprovadorAutoservi co.pm Custom/Kernel/System/ProcessManagement/ TransitionValidation/ValidateUserAdmin.pm |





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

| | |
|---|---|
| Novos módulos de transition action para processos. | Kernel/System/ProcessManagement/TransitionAction/TicketArticleCreateEmail.pm Kernel/System/ProcessManagement/TransitionAction/TicketLinkedProcessExecute.pm Kernel/System/ProcessManagement/TransitionAction/TicketLinkedUpdateState.pm Kernel/System/ProcessManagement/TransitionAction/TicketUpdate.pm Kernel/System/ProcessManagement/TransitionAction/TicketLinkedApproval.pm Kernel/System/ProcessManagement/TransitionAction/TicketQueueCIResponsibleSet.pm Kernel/System/ProcessManagement/TransitionAction/TicketSLACIResponsibleSet.pm Kernel/System/ProcessManagement/TransitionAction/DynamicFieldSetRegex.pm Kernel/System/ProcessManagement/TransitionAction/TicketSLAAutoSetByService.pm Kernel/System/ProcessManagement/TransitionAction/TicketProcessSetByServiceWithProcessDefinition.pm Kernel/System/ProcessManagement/TransitionAction/TicketArticleCreateOtherTicket.pm Kernel/System/ProcessManagement/TransitionAction/TicketLinkedUpdateState.pm |
| Ajustes na tradução. | Kernel/Language/pt_BR_Custom.pm |
| Scripts de merge e diff de banco, utilizados para o deploy de alterações em produção nas tabelas de configuração mapeadas nesses scripts. | scripts/database/seges/*.* |
| Scripts javascript diversos. | var/httpd/htdocs/js/thirdparty/seges/*.* var/httpd/htdocs/js/thirdparty/jquery-ui-dialog-1.10.4/*.*var/httpd/htdocs/js/thirdparty/coges/*.* var/httpd/htdocs/js/thirdparty/jquery-select-hierarchy/*.* |





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

| | |
|---|--|
| Stylesheets diversos e novas skins | <pre>var/httpd/htdocs/skins/Agent/default/css/thirdparty/ seges/*.* var/httpd/htdocs/skins/Customer/default/css/thirdpart y/ui-theme/*.* (propósito desconhecido!) var/httpd/htdocs/skins/Customer/default/css/thirdpart y/seges/*.* var/httpd/htdocs/skins/Customer/default/img/*.* * var/httpd/htdocs/skins/Agent/camara- azul/img/*.* var/httpd/htdocs/skins/Agent/camara- azul/css/*.* var/httpd/htdocs/skins/Agent/camara- verde/img/*.* var/httpd/htdocs/skins/Agent/camara- verde/css/*.* var/httpd/htdocs/skins/Customer/camara- azul/css/*.* var/httpd/htdocs/skins/Customer/camara- azul/img/*.*</pre> |
| Webservice para adicionar links | <pre>Custom/Kernel/GenericInterface/Operation/LinkObje ct/LinkAdd.pm</pre> |
| Webservice para listar links | <pre>Custom/Kernel/GenericInterface/Operation/LinkObje ct/LinkList.pm</pre> |
| Corrige bug nos campos dinâmicos de ICs; Retira a busca pelo número da pesquisa do autocomplete | <pre>Custom/Kernel/Modules/ DynamicFieldITSMConfigItemAJAXHandler.pm</pre> |
| Ajuste no template de notificações não formatadas | <pre>Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/ NotificationEvent/Email/Unformatted.tt</pre> |
| Corrige bug no envio do survey após o horário configurado (bug já reportado) | <pre>Custom/Kernel/System/Console/Command/Maint/ Survey/RequestsSend.pm</pre> |
| Corrige bug no momento de salvar respostas opcionais do survey | <pre>Custom/Kernel/System/Survey/Answer.pm</pre> |
| Corrige lentidão na abertura do formulário de proprietário de chamado (remoção do ORDER BY) | <pre>Custom/Kernel/System/Ticket.pm</pre> |
| Descritor do webservice para adicionar links | <pre>Kernel/Config/Files/ GenericInterfaceLinkObjectConnector.xml</pre> |





| | |
|---|---|
| Descritor das novas 3 skins | Kernel/Config/Files/CamaraSkin.xml |
| Melhoria de desempenho de FullTextSearch com a remoção do campo Body | Custom/Kernel/Modules/AgentTicketSearch.pm |
| Novo módulo de exibição de ICs que filtra chamados já fechados | Custom/Kernel/Modules/AgentITSMConfigItemZoom.pm |
| Novo módulo de generic agent para forçar uma transição de processo após um disparo do generic agent | Custom/Kernel/System/GenericAgent/ForceProcessTransition.pm |
| Novo campo dinâmico HTMLText | Custom/Kernel/System/DynamicField/Driver/HTMLText.pm |
| | Kernel/Config/Files/DynamicFieldHTMLText.xml |
| | var/httpd/htdocs/skins/Agent/default/css/thirdparty/seges/DynamicFieldHTMLText.css |
| | var/httpd/htdocs/skins/Customer/default/css/thirdparty/seges/DynamicFieldHTMLText.css |
| | Kernel/Modules/AdminDynamicFieldHTMLText.pm |
| | Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/AdminDynamicFieldHTMLText.tt |
| | |

6. DO AMBIENTE DE EXECUÇÃO DA APLICAÇÃO

6.1. O ambiente a ser provido pela Câmara dos Deputados será baseado no modelo de Infraestrutura como Serviço, ou seja, serão providos os recursos computacionais básicos – tais como acesso à rede, máquina virtual ou ambiente de execução de aplicações baseado em orquestração de containers –, necessários para instalação e manutenção da solução pela Contratada. As instâncias sustentadas pela Contratada deverão, portanto, ser executadas on premisses na infraestrutura da Câmara dos Deputados.

6.2. A forma e o meio para solicitações de recursos à área responsável pela infraestrutura ficarão a critério da Câmara dos Deputados e serão comunicados pelo fiscal do contrato à Contratada no início do contrato e sempre que ocorrerem mudanças. A critério da Câmara dos Deputados, poderá ser concedido à Contratada acesso a plataformas de registro de solicitações e a consoles de autoatendimento.

6.3. O software a ser utilizado pela Contratada deve ser compatível com a infraestrutura de TI da Câmara dos Deputados.

6.4. O acesso aos dados da Câmara dos Deputados deve ser preferencialmente realizado por meio de APIs, sendo vedado o acesso direto às bases de dados, ressalvados os casos autorizados pela Câmara dos Deputados.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

- 6.5. A solução deve integrar-se ao servidor de e-mail da Câmara dos Deputados de modo a permitir a notificação de determinados eventos por e-mail por meio de protocolo seguro.
- 6.6. Será disponibilizado pela Câmara dos Deputados ambiente virtualizado no qual a Contratada possuirá espaço para armazenamento dos dados, conectividade de rede e o controle do sistema operacional ou de execução de containers, permitindo a instalação, configuração e execução de todos os componentes de software da solução.
- 6.7. Alternativamente ao fornecimento da máquina virtual, poderão ser disponibilizados acessos ao orquestrador de contêineres em uso na Câmara dos Deputados para instalação e configuração da solução.
- 6.8. A Contratada deverá subsidiar o fiscal do contrato com informações suficientes para que seja estabelecido um acordo de nível de serviço com o Órgão Responsável, especificando os requisitos de execução, guarda e recuperação de cópias de segurança, nos termos do art. 2º, parágrafo único da Portaria nº 440, de 19/10/2012, que estabelece normas para geração, guarda e acesso às cópias de segurança dos dados baseados em suporte computacional da Câmara dos Deputados, disponível no seguinte endereço <https://www2.camara.leg.br/legin/int/portar/2012/portaria-440-19-outubro-2012-774446-publicacaooriginal-137953-cd-dg.html>.
- 6.9. A Contratada deverá observar a Portaria nº 440, de 19/10/2012, que estabelece normas para geração, guarda e acesso às cópias de segurança dos dados baseados em suporte computacional da Câmara dos Deputados.
- 6.10. Caso a solução necessite de softwares ou sistemas auxiliares para sua plena execução, como banco de dados, a Contratada deverá fornecer e suportar tal recurso.
- 6.11. É de responsabilidade da Contratada o monitoramento, a administração, a segurança e a manutenção do sistema operacional, do banco de dados (incluindo o tuning, assim como todos os procedimentos para backup e restore do banco) e dos demais componentes da solução necessários para sua plena execução.
- 6.12. Quando disponível, será fornecida à Contratada acesso à plataforma de monitoramento dos componentes de infraestrutura relativos ao ambiente virtual disponibilizado, incluindo métricas relativas à CPU, memória, espaço disponível em disco e conexão de rede.
- 6.13. A Contratada deve definir e incluir na plataforma de monitoramento as métricas de desempenho e de negócio para a solução e seus sistemas auxiliares.
- 6.14. A arquitetura da solução deverá ser capaz de operar em redundância para possibilitar a continuidade do funcionamento da solução no caso de uma eventual interrupção de algum recurso computacional ou componente de infraestrutura de rede de um dos data centers da Contratada.





6.15. Caso a solução seja fornecida em appliance de hardware, os equipamentos poderão ser instalados nos data centers da Contratada, mediante análise e anuência prévia da Ditec.

6.16. A solução proposta deverá autenticar os usuários utilizando o Active Directory da rede da Câmara dos Deputados, sendo preferíveis as implementações empregando OpenID Connect, OAuth2 ou AD Federation.

6.17. A autorização dos usuários deverá ser preferencialmente feita pela própria aplicação utilizando base de dados própria ou integrando com grupos no Active Directory da Câmara através de implementações do OpenID Connect, OAuth2 ou AD Federation.

6.18. A comunicação de dados de todos os componentes da solução pela rede deve utilizar protocolos criptográficos, onde for tecnicamente viável, como por exemplo HTTPS no lugar do HTTP, e LDAPS no lugar de LDAP. Caso não seja possível implementar configurações seguras na solução, de forma completa ou em parte, a situação deve ser analisada pelo órgão técnico da Câmara dos Deputados para análise dos riscos e de medidas de mitigação.

6.19. As medidas de mitigação de riscos de segurança que porventura sejam implementadas passarão a ser consideradas parte da solução e deverão ser operadas e mantidas pela Contratada, sem ônus adicional a Câmara dos Deputados.

7. DA MÉTRICA - UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO

7.1. A Unidade de Serviço Técnico (UST) equivale a 30 (trinta) minutos de esforço útil.

7.2. Previamente à execução de cada iteração, haverá necessidade de se estabelecer o tamanho do esforço útil em UST. A Contratada irá propor uma estimativa de esforço com base nas atividades a serem executadas para atendimento às demandas que compõem a iteração, e a Câmara dos Deputados confirmará ou retificará a estimativa, conforme os parâmetros delineados em sua metodologia. A referência para o cálculo da estimativa de esforço é a que consta dos Títulos 9 a 12 deste Anexo.

7.3. Nos casos em que o Repertório não ofereça atividade que possa ser utilizada na medição de esforço requerido para execução de uma demanda, a Câmara dos Deputados e a Contratada buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

- a) analogia com outros itens do Repertório;
- b) aferição empírica da dimensão do esforço, sem ônus para a Câmara dos Deputados, por meio de projeto piloto de reduzida duração, com acompanhamento por servidor da Câmara dos Deputados, do trabalho da Contratada;





CÂMARA DOS DEPUTADOS COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

b.1) o resultado poderá, a critério da Câmara dos Deputados, ser incorporado ao Repertório para utilização em demandas futuras, durante a vigência do contrato, desde que devidamente justificado.

7.4.1. A Câmara dos Deputados é a responsável final por definir a dimensão em UST do novo item do Repertório. As justificativas da Contratada deverão ser consideradas e respondidas, ainda que não acatadas.

7.4. Após o término de uma iteração que pode atender a uma ou mais demandas, na fase de encerramento, a Contratada poderá propor à Câmara dos Deputados a atualização do Repertório, contanto que detalhadamente motivada.

7.5. Se, por exemplo, uma determinada atividade prevista no Repertório vier a apresentar esforço maior do que o originalmente previsto no Repertório, esse processo permitirá a medição mais precisa para iterações futuras.

7.6. A Câmara dos Deputados poderá alterar a dimensão do esforço de determinado item no Repertório, tanto por provocação da Contratada, como por iniciativa própria, contanto que haja motivação para tal. Nesse caso, o Repertório só poderá ser atualizado para iterações futuras.

7.7. Atividades de liderança de equipe, coordenação ou de gerência, a exemplo do trabalho do preposto técnico ou líder de equipe de desenvolvimento, não serão remuneradas diretamente. Somente são remuneráveis os entregáveis, conforme especificado na metodologia da Câmara dos Deputados e no Repertório de Atividades.

7.8. A licitante deverá prever os custos indiretos dos entregáveis na precificação da UST.

8. DAS ATIVIDADES DE SUPORTE

8.1. Não haverá um catálogo de atividades de suporte. Os incidentes de suporte serão registrados pela Câmara dos Deputados e tratados e encerrados pela Contratada. Adicionalmente, de forma proativa, é facultado à Contratada ela própria registrar incidentes e resolvê-los.

8.2. O suporte será pago por instância de produção, todavia poderão ser abertos incidentes percebidos em outras instâncias que não de produção, haja vista o risco desses incidentes migrarem para uma instância de produção durante a publicação (deploy) de alterações. Mesmo que uma instância seja replicada para fins de alta disponibilidade ou outro qualquer, inclusive atendendo a múltiplos pontos de acesso (endpoints), sendo um build ou imagem para uso em ambiente de produção, apenas uma instância será contada.

8.3. Os incidentes serão categorizados em tipos, conforme a sua criticidade, e cada qual um prazo máximo de atendimento.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

| Tipo | Descrição | Prazo máximo de atendimento (horas úteis) |
|-------------|--|--|
| 1 | Incidente de indisponibilidade em instância de produção envolvendo o acesso ao ambiente, registro e alteração de estado de chamados, criação de artigos e notas, a movimentação de chamados entre filas ou funcionamento de processo | 4 |
| 2 | Incidente de indisponibilidade em instância de produção envolvendo outras funcionalidades não previstas no tipo 1 | 8 |
| 3 | Incidente de indisponibilidade em instância que não de produção envolvendo qualquer funcionalidade (o incidente poderá ser colocado em pendência, devidamente justificada, se estiver sendo provocado por alguma alteração em andamento até a conclusão dos trabalhos) | 24 |

8.4. 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%.

8.4.1. O tempo médio de resposta será medido 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 cada funcionalidade do sistema.

8.4.2. O tempo médio de resposta medido em uma instância de produção valerá para todas as demais instâncias de produção.

8.4.3. Caso a Contratada não realize essa medição inicial, ela concordará com a avaliação subjetiva da Câmara dos Deputados quando da abertura do incidente que presumirá os tempos de resposta para cada ação.

8.4.4. Todavia, o tempo médio de resposta presumido não poderá ser inferior a 2 (dois) segundos para se iniciar uma ação (ex.: abertura de formulário) e não poderá ser inferior a 5 segundos para se concluir uma ação (ex.: salvar um formulário já preenchido).

8.4.5. Não serão abertos incidentes para tratar problema de desempenho em funcionalidades de administração e configuração, haja vista que o desempenho dessas funcionalidades não afeta a operação normal da plataforma e pelo fato de que tais funcionalidades serão predominantemente usufruídas pela Contratada.

8.5. O nível de serviço esperado para as atividades de suporte é de 95%, ou seja, a meta é que a média do tempo total de atraso dos chamados não ultrapasse 5% do somatório dos prazos máximos de atendimento dos chamados do mês.

8.6. Exemplo de cálculo do nível de serviço de um dado mês:





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

| Incidente registrado | Tipo | Prazo máximo de atendimento (horas úteis) | Tempo de atraso (horas úteis) | Percentual de atraso |
|------------------------------|-------------|--|--------------------------------------|-----------------------------|
| A | 1 | 4 | 0 | 0,00% |
| B | 1 | 4 | 1 | 25,00% |
| C | 2 | 8 | 1 | 12,50% |
| D | 3 | 24 | 0 | 0,00% |
| Média de atraso | | | | 9,38% |
| Nível de serviço | | | | 90,63% |
| Meta | | | | 95,00% |
| % cumprimento da meta | | | | 95,39% |

Obs: o pagamento mensal pelo suporte seria de 95,39% do preço fixo mensal contratado. Incidentes registrados pela própria Contratada não são considerados para o cálculo do nível de serviço das atividades de suporte.

8.7. O suporte deve estar disponível das 8h às 20h, em dias úteis, considerando a semana útil como de segunda a sexta-feira. O dia útil, portanto, terá 12 horas úteis.

8.7.1. Quando o incidente estiver relacionado a falha (bug) documentada e aceita pela comunidade de software responsável pela manutenção da plataforma, a Contratada poderá alterar o estado do incidente para pendente, quando a contagem do prazo de atendimento ficará suspensa, e em seguida propor a sua solução por meio de atividades de desenvolvimento.

8.8. O suporte deve abranger todos os componentes da plataforma, bem como as customizações já realizadas e especialmente aquelas realizadas pela Contratada. Considerando que se trata de um software livre de código aberto, o atendimento de chamado (válido para todos os tipos de chamados) não poderá estar condicionado a eventuais limitações, erros ou omissões da documentação oficial do software.

8.9. Exclui-se do escopo do suporte eventuais componentes de infraestrutura que sejam providos pela Câmara dos Deputados tais como infraestrutura de rede, de armazenamento de dados, de virtualização, e banco de dados, de acordo com a infraestrutura utilizada para cada instância. Nesses casos, caberá à Contratada reportar eventuais falhas à Câmara dos Deputados para solução. Incidentes que dependam de atuação da Câmara dos Deputados ficarão pendentes até solução da falha na infraestrutura provida pela Câmara dos Deputados.

8.10. Os incidentes (válido para todos os tipos de chamados) serão abertos em número ilimitado por intermédio de formulário eletrônico em sistema web de gerenciamento de chamados a ser disponibilizado pela Contratada.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

8.10.1. Adicionalmente, a Contratada deve fornecer também um endereço de e-mail e número telefônico local (prefixo 61) ou de acesso gratuito (0800) com os meios alternativos de abertura de incidentes e para acompanhamento de incidentes já abertos quando não for possível obter informações sobre o tratamento de incidentes já abertos.

8.10.2. A Contratada deverá disponibilizar esses canais de atendimento no prazo de até 15 (quinze) dias após a assinatura deste Contrato.

8.11. Fluxo de suporte

8.11.1. A Câmara dos Deputados registra o incidente com a descrição do problema e o classifica em tipo 1, 2 ou 3. Sistema de gerenciamento de chamados inicia a contagem do prazo de atendimento. A Contratada recebe o incidente e inicia o tratamento.

8.11.2. Após a solução do incidente, ele é marcado como pendente e devolvido para a Câmara dos Deputados.

8.11.3. A Câmara dos Deputados verifica a solução do problema e fecha o incidente. Incidentes não fechados pela Câmara dos Deputados no prazo de 24 (vinte e quatro) horas úteis podem ter a solução presumida e ser fechados pela Contratada.

8.11.4. Ao final de cada mês, a Contratada enviará relatório de chamados fechados no mês com o cálculo do nível de serviço.

9. DAS ATIVIDADES DE ADMINISTRAÇÃO

9.1. As atividades de administração são listadas a seguir.

9.2. Nos casos em que o catálogo abaixo não ofereça atividade de administração específica que possa ser utilizada na medição de esforço requerido para execução de uma OS, a Câmara dos Deputados e a Contratada buscarão o consenso utilizando como base outras atividades com esforço análogo.

9.2.1. Não havendo consenso, a Câmara dos Deputados arbitrará o esforço da nova atividade, ressalvado o direito ao contraditório por parte da Contratada.

9.2.2. A nova atividade resultante poderá, a critério da Câmara dos Deputados, ser incorporada ao catálogo de atividades para utilização em demandas futuras.

| Código | Atividade de administração | Unidade de execução da atividade | UST (qtde.) |
|---------------|--|---|--------------------|
| | Administração de atendentes | | |
| A0101 | Inclusão, alteração ou exclusão de atendentes, grupos e papéis | Objeto (ex.: um atendente) | 1 |
| A0102 | Associação ou desassociação envolvendo atendentes, grupos e papéis | Associação | 1 |





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

| Código | Atividade de administração | Unidade de execução da atividade | UST (qtde.) |
|---------------|--|---|--------------------|
| | Administração de atendentes | | |
| | Administração de usuários e clientes | | |
| A0201 | Inclusão, alteração ou exclusão de usuários clientes e clientes | Objeto (ex.: um cliente) | 1 |
| A0202 | Associação ou desassociação envolvendo usuários clientes, clientes, grupos e serviços | Associação | 1 |
| | Administração de filas | | |
| A0301 | Inclusão, alteração ou exclusão de filas, modelos, autorrespostas, anexos, saudações e assinaturas | Objeto (ex.: uma fila) | 1 |
| A0302 | Associação ou desassociação envolvendo filas, modelos, autorrespostas, anexos, saudações e assinaturas | Associação | 1 |
| | Administração de e-mail | | |
| A0401 | Inclusão, alteração ou exclusão de contas de e-mail e endereços de e-mail | Objeto (ex.: uma conta de e-mail) | 1 |
| A0402 | Inclusão, alteração ou exclusão de certificados s/mime e chaves PGP | Objeto (ex.: um certificado) | 2 |
| A0403 | Inclusão, alteração ou exclusão de filtros de e-mail | Filtro de e-mail | 2 |
| | Administração de configurações de chamados | | |
| A0501 | Inclusão, alteração ou exclusão de notificação de chamado | Notificação | 2 |

9.3. Diretrizes para administração

9.3.1. O atendimento de OS envolvendo atividade de administração deve observar as seguintes diretrizes sempre que possível:

- a) criação de objetos o mais genérica possível visando o seu reaproveitamento;
- a) reaproveitamento de objetos;





- b) padronização da identificação de objetos do mesmo tipo;
- c) identificação de objetos de forma que a sua manipulação, quando aplicável, seja facilitada tanto manualmente, como mediante o uso de expressões regulares, filtros e scripts de automação;
- d) coesão;
- e) mitigação de desvio de funcionalidades já existentes.

10. DAS ATIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO

10.1. As atividades de desenvolvimento envolvem também a correção de bugs identificados pela Contratada, mesmo aqueles que não forem reconhecidos como tal pela comunidade de software responsável pelo projeto de desenvolvimento da plataforma.

10.1.1. Nesses casos, a Contratada deverá registrar o bug na plataforma de registro de bugs utilizada pela comunidade de software responsável pelo projeto em questão e, após a correção do bug, registrar pull request no projeto original.

10.2. Nos casos em que o catálogo abaixo não ofereça atividade que possa ser utilizada na medição de esforço requerido para execução de uma OS, a Câmara dos Deputados e a Contratada buscarão o consenso utilizando como base outras atividades com esforço análogo. Não havendo consenso, a Câmara dos Deputados arbitrará o esforço da nova atividade, ressalvado o direito ao contraditório por parte da Contratada.

10.2.1. A nova atividade resultante poderá, a critério da Câmara dos Deputados, ser incorporada ao catálogo de atividades para utilização em demandas futuras.

| Código | Atividade de desenvolvimento | Unidade de execução da atividade | UST (qtde.) |
|---------------|--|---|--------------------|
| | Provisionamento de instâncias | | |
| P0101 | Provisionamento de nova instância | Instância | 50 |
| P0102 | Configuração de backend de autenticação, agente ou usuário cliente | Backend | 20 |
| | Codificação | | |
| C0101 | Codificação de skin de agente | Skin de agente | 100 |
| C0102 | Codificação de skin de usuário cliente | Skin de usuário | 100 |
| C0103 | Codificação de funcionalidade de | Funcionalidade | 50 |





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

| | | | |
|-------|--|--|-----|
| | backendda aplicação, incluindo jobs batchs | | |
| C0104 | Codificação de funcionalidade do frontendda aplicação | Funcionalidade | 200 |
| C0105 | Codificação de parametrização de funcionalidade via configuração do sistema(sysconfig) | Funcionalidade | 20 |
| C0106 | Codificação de funcionalidade na interfacede administração | Funcionalidade | 100 |
| C0107 | Empacotamento ou atualização de empacotamento de funcionalidades afins | Pacote | 20 |
| C0108 | Documentação de funcionalidade não disponível na documentação oficial | Funcionalidade | 20 |
| | Atualização de versão | | |
| U0101 | Atualização de instância para nova versão | Instância atualizada | 200 |
| U0102 | Instalação de patch de atualização eminstância | Patch e instância (ex.: 1 patch em duas instâncias igual a 2 unidades daatividade) | 50 |

10.3. Funcionalidades

10.3.1. Para efeito da contagem de atividade em que a unidade de execução seja a “funcionalidade”, quando houver divergência entre a Câmara dos Deputados e a Contratada sobre a quantidade de funcionalidades em questão, serão adotados os seguintes critérios:

10.3.1.1. No caso de funcionalidade de backend, será considerada 1 (uma) funcionalidade aquela cujo código responsável por sua implementação possa ser representado em uma única função, de assinatura única, e cujo propósito seja manipular dados de uma única entidade independente ou até 3 entidades diretamente dependentes entre si, mesmo que para isso sejam consultados dados de quaisquer outras entidades.

10.3.1.2. No caso de funcionalidade de frontend, será considerada 1 (uma) funcionalidade aquela cujo código responsável por sua implementação possa ser representado em uma única função, e que possa ter seus efeitos verificados em apenas 1 (uma) página após a execução de apenas 1 (uma) ação por parte do usuário. Exemplo A: Após selecionar a opção “Listar chamados da fila” (1 ação), é apresentada ao usuário uma página cuja lista de chamados é apresentada de uma nova forma (1 página). Exemplo B: Após preencher um dado campo com um valor (1 ação), página apresenta um novo campo (1 página) para preenchimento.





10.3.1.3. As atividades de “codificação de parametrização de funcionalidade via configuração do sistema (sysconfig)”, “codificação de interface de administração de funcionalidade” e “documentação de funcionalidade não disponível na documentação oficial” serão contadas em função das funcionalidades que elas atenderem. Exemplo: Para uma dada funcionalidade, foi necessário codificar a parametrização de 5 parâmetros consumidos pela funcionalidade – apesar de serem 5 parâmetros, como eles atendem a 1 (uma) única funcionalidade, será contada apenas uma atividade.

10.4. Manutenção de código

10.4.1. Todo o código assumido ou produzido pela Contratada deverá ser publicado em repositórios Git privados acessíveis apenas pela Contratada e Câmara dos Deputados. O código deve ser construído seguindo as orientações de documentação oficial em toda sua concepção e estrutura e visando o empacotamento de funcionalidades afins.

10.4.1.1. Cada pacote deve ter o seu próprio repositório. Além dos repositórios de pacotes, deve ser mantido um repositório que represente o estado de cada instância de produção. Este repositório vai representar o estado da instância com todos os arquivos necessários para o seu correto funcionamento, incluindo arquivos de configuração de outros serviços que não enxerguem a estrutura de arquivos da pasta do OTRS, hipótese essa em que tais arquivos serão linkados nas pastas de configuração de cada serviço (ex.: arquivo de configuração do Apache), e incluindo também os pacotes instalados (mesmo considerando que cada pacote também terá o seu respectivo repositório).

10.4.1.2. Para cada repositório de instância de produção haverá pelo menos duas branches: uma branch master, que representará o estado atual da instância de produção, e uma branch de desenvolvimento, que representará o estado atual da instância de desenvolvimento correspondente.

10.4.1.3. Branchs adicionais podem ser criadas para o atendimento de OS específicas, mas sempre precisarão ser migradas para a branch de desenvolvimento para publicação das alterações na instância de desenvolvimento com vistas à homologação e aprovação e publicação em produção.

10.4.2. Cada pacote de customizações do OTRS deve ter o seu próprio repositório, igual com uma branch master que represente o estado atual do pacote, e branches para cada versão do pacote. Para cada versão do pacote deve ser providenciada uma release com o pacote propriamente dito (arquivo com a extensão OPM).

10.5. Provisionamento e configuração de instâncias

10.5.1. Caso a Contratada deseje subir instâncias locais (nas estações de trabalho da sua equipe), para facilitar o atendimento das OS, estas não serão remuneradas pela Câmara dos Deputados.

10.5.1.1. Instâncias na infraestrutura da Câmara dos Deputados além das instâncias de desenvolvimento ou produção só serão remuneradas e aprovadas mediante





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

justificativa (ex.: nova instância para trabalhos envolvendo uma atualização de versão que demande muito esforço e seja necessária para não interromper o atendimento de outras demandas na instância de desenvolvimento já existente).

10.5.1.2. A Câmara dos Deputados fornecerá a infraestrutura para novas instâncias, mas é a Contratada que definirá as características do ambiente de execução (ex.: se máquina virtual ou container).

10.5.1.3. Novas instâncias não poderão utilizar a infraestrutura já existente de banco de dados (SGBD) sustentada pela Câmara dos Deputados e, portanto, a Contratada deverá prever serviços de SGBD para essas instâncias.

10.5.1.4. A Contratada ficará totalmente responsável pela instalação, administração e operação desses serviços de SGBD, incluindo a implementação e manutenção de backups.

10.5.1.5. Os serviços básicos de storage serão providos pela Câmara dos Deputados. Os ambientes de execução disponíveis estão descritos no Título 6 deste Anexo.

10.5.1.6. A Câmara dos Deputados poderá franquear à Contratada o acesso a ferramentas de solicitação para a infraestrutura, de forma que a Contratada solicite diretamente os recursos de que necessitar.

10.5.2. As instâncias provisionadas pela Contratada na infraestrutura da Câmara dos Deputados na forma de máquinas virtuais deverão ser configuradas por meio de código Ansible. O código Ansible, se não puder ser mantido no repositório da própria instância que ele represente, poderá ser mantido em repositório a parte.

10.5.2.1. As instâncias provisionadas pela Contratada na infraestrutura da Câmara dos Deputados na forma de container deverão ser configuradas por meio de arquivo Dockerfile mantido no mesmo repositório da instância que ele representar. A imagem final do container deve conter apenas o necessário para a sua execução e, portanto, deve estar separada de eventuais imagens temporárias (stage) de compilação (build).

10.5.2.2. Na hipótese de o ambiente de execução requerer múltiplos containers para outros serviços (ex.: banco de dados), deve-se utilizar um arquivo YAML para descrever a stack de serviços, sempre referenciando a instância principal descrita no Dockerfile ou a imagem por este gerada.

10.6. Escolha da plataforma OTRS e versão para novas instâncias

10.6.1. Em se tratando da instalação de novas instâncias ou atualização de instâncias existentes, a escolha da plataforma OTRS e a versão serão propostas pela Contratada e submetidas à Câmara dos Deputados. Quando possível, a plataforma e a versão escolhida devem cumprir com os seguintes requisitos:

- a) não ter o seu fim de vida declarado pela comunidade de desenvolvedores que a mantém;





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

- b) viabilizar o atendimento das demandas que motivaram a nova instância, ou viabilizar a continuidade do pleno funcionamento de uma instância já existente que será atualizada;
- c) adotar uma licença que permita o uso pretendido;
- d) ter origem em um projeto de desenvolvimento de código aberto mantido por pelo menos 10 desenvolvedores e com pelo menos 1 commit nos últimos 3 (três) meses;
- e) ter documentação de instalação, atualização, administração e desenvolvimento mantida pela comunidade de desenvolvedores em site na Internet com acesso público;
- f) oferecer um canal para registro de bugs.

10.6.2. Na hipótese de nenhuma plataforma atender os requisitos do subitem 10.6.1, deverá ser adotada aquela que melhor se aproximar.

10.6.3. Uma vez adotada uma plataforma, a Contratada se obriga a realizar um fork do projeto e disponibilizá-lo em repositório Git público da Contratada.

10.7. Publicação (deploy) de alterações

10.7.1. Qualquer alteração deve ser implementada e testada antes em uma instância de desenvolvimento para só depois, por meios automáticos, ser publicada em produção.

10.7.1.1. A publicação deve ocorrer de forma automática, admitindo-se apenas que o agendamento possa ser manual ou disparado manualmente (ex.: após um push na branch master).

10.7.1.2. A publicação manual de alterações ou a publicação diretamente em instância de produção só poderão ocorrer em casos devidamente justificados e aprovados pela Câmara dos Deputados para resolver a incidente registrado.

10.7.1.3. No caso de alterações que precisam ser efetivadas em banco de dados, o mesmo se aplica. A publicação de alterações deve sempre ser realizada de forma conjunta considerando as alterações representadas por arquivos e as alterações representadas por dados em banco de dados.

10.7.1.4. A depender do ambiente de execução das instâncias (ex.: orquestrador de containers), a Contratada poderá ser solicitada a providenciar as configurações para a publicação de alterações usando a plataforma Jenkins disponibilizada pela Câmara dos Deputados ou outra que vier a sucedê-la.

10.7.2. A publicação de alterações só poderá ocorrer nos dias e horários definidos pela Câmara dos Deputados quando da aprovação da publicação. Quando não especificado, os horários de publicação seguirão a seguinte regra:

- a) OS marcada pela Câmara dos Deputados como emergencial: Publicação imediata;





b) demais OS: Publicação de quinta a sexta-feira, a partir das 17h.

10.8. Empacotamento de customizações

10.8.1. Toda customização de código realizada para atender demanda de nova funcionalidade ou alteração de funcionalidade já existente que não possa ser atendida por meio de configuração deve ser desenvolvida visando o seu empacotamento e a sua instalação na instância de desenvolvimento via gerenciador de pacotes.

10.8.1.1. Os pacotes devem ser construídos observando-se o manual de desenvolvimento oficial da plataforma. Funcionalidades afins podem ser empacotadas em conjunto. Cada pacote terá seu próprio repositório de código

11. DO FLUXO DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

11.1. As ordens de serviço (OS) serão abertas em número ilimitado por intermédio de formulário eletrônico em sistema web de gerenciamento de chamados a ser disponibilizado pela Contratada. Entretanto, a Contratada só será obrigada a atender as ordens de serviço que representem, no máximo, 3 mil UST por mês.

11.1.1. Quando a quantidade mensal de UST ultrapassar 3 mil UST, a Contratada poderá, a seu critério e conforme a viabilidade, adotar uma das opções a seguir:

- a) admitir a OS normalmente;
- b) negociar com a Câmara dos Deputados o prazo da OS que exceder o limite mensal, admitindo-a em seguida;
- c) deixar a OS mais recente, ou de menor prioridade, pendente para o próximo mês;
- d) planejar iterações de forma que a quantidade de UST excedente seja descolada para o mês subsequente.

11.2. Adicionalmente, a Contratada deve fornecer também um endereço de e-mail e número telefônico local (prefixo 61) ou de acesso gratuito (0800) como meios alternativos de abertura de OS e também para acompanhamento de OS já abertas quando não for possível obter informações sobre o seu atendimento. A Contratada deverá disponibilizar esses canais de atendimento no prazo de até 15 (quinze) dias após a assinatura deste Contrato.

11.3. Fluxo básico de atendimento de demandas

11.3.1. A Câmara dos Deputados abre a OS e descreve a demanda. A abertura da OS poderá ser realizada pela própria área de negócio cliente da demanda, ou por intermédio da área técnica de informática responsável pela gestão deste Contrato. A critério da Câmara dos Deputados, poderá ser realizada reunião com a Contratada para esclarecer demanda.





11.3.2. A Câmara dos Deputados envia OS para a Contratada. Inicia-se o prazo de atendimento.

11.3.2.1. A Contratada analisa e especifica a demanda indicando as atividades do repertório (catálogo) e suas respectivas quantidades, e planeja o seu atendimento. A quantidade de cada atividade deve ser multiplicada pela respectiva quantidade de UST a fim de se obter um orçamento total daquela OS. Suspende-se o prazo de atendimento.

11.3.2.2. Várias iterações podem ser planejadas a depender do tamanho da demanda. A Contratada abrirá uma OS “filha” para cada iteração onde cada OS “filha” poderá ser iniciada após o encerramento da anterior. A critério da Contratada, uma OS “filha” poderá ser iniciada ainda durante a execução da anterior. Todavia, só serão admitidas iterações que agreguem valor a critério da Câmara dos Deputados, ou nos casos em que a OS “pai” for maior que 3000 UST.

11.3.2.3. A Câmara dos Deputados avalia planejamento, especificação e orçamento e, a seu critério, aprova a execução da OS. Retoma-se o prazo de atendimento.

11.3.2.4. A Contratada inicia execução e apresenta os resultados conforme as iterações planejadas. Se durante a execução for necessário revisar o planejamento ou especificação, a OS será devolvida à Câmara dos Deputados para nova aprovação. Os resultados produzidos são publicados em instância de desenvolvimento e testes. Suspende-se o prazo de atendimento.

11.3.2.4.1. No caso de OS que envolva atividade de estudo de instância, deverá ser entregue ou atualizado o descritivo da instância conforme especificado abaixo.

11.3.2.4.2. No caso de OS que envolva atividade de oficina de capacitação, deverá ser realizada oficina conforme especificado abaixo.

11.3.2.5. A Câmara dos Deputados verifica resultados produzidos e, a seu critério, aprova e, se for o caso, agenda a publicação em instância de produção. Retoma-se o prazo de atendimento. OS com publicação não aprovada pela Câmara dos Deputados no prazo de 120 horas úteis, e sem manifestações em contrário, pode ser incluída para faturamento ao final do mês.

11.3.2.6. A Contratada encerra a OS e a inclui para faturamento naquele mês.

11.3.3. Quando a demanda da OS envolver um conjunto de objetos do mesmo tipo de entidade (ex.: inclusão de múltiplos usuários) mas cujo atendimento não envolva tratar cada objeto no nível individual, e sim por meio de funcionalidades de manipulação em massa ou lote, tais como com o uso de filtros, consultas, scripts, templates de importação já disponíveis, será contada apenas uma unidade daquela atividade.

11.3.4. Atividades que envolvam exclusão de objetos são consideradas como equivalentes a uma inclusão ou alteração.

11.4. Estudo de instância





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

11.4.1. O produto das atividades de estudo de instância e estudo de módulos consiste em um descritivo da instância com os seguintes itens obrigatórios:

- a) descrição das URLs e IPs de acesso à instância;
- b) descrição do ambiente de execução da instância (sistema operacional, versão e se VM ou container);
- c) descrição da plataforma OTRS em execução (distribuição, versão e pacotes instalados);
- d) lista de todos os módulos customizados existentes, inclusive jobs, scripts ou rotinas batch, e uma breve descrição do propósito de cada um deles;
- e) procedimento de configuração da instância para o caso de ser necessário refazer a instância a partir do zero.

11.5. Oficina de capacitação

11.5.1. O produto das atividades de oficina de capacitação consiste na realização de uma ou mais oficinas de capacitação que atenda à demanda solicitada na OS. A quantidade de UST de atividades desse tipo não será considerada no cálculo do prazo de atendimento da OS, mas será utilizada no faturamento dela.

11.5.1.1. A oficina será agendada em data e horário em comum acordo entre a Contratada e Câmara dos Deputados na modalidade remota (videoaula ao vivo).

11.5.1.2. A critério da Contratada, e se a Câmara dos Deputados assim concordar, a oficina poderá ser na modalidade presencial.

11.5.1.3. A plataforma para transmissão da videoaula e qualquer outro recurso necessário para a realização da oficina deverão ser providos pela Contratada sem nenhum ônus para a Câmara dos Deputados.

11.5.1.4. A duração da oficina corresponderá à quantidade especificada pela OS. No caso de atividades de oficina de capacitação, a aprovação se dará mediante pesquisa de satisfação realizada ao final da oficina com o propósito de saber se o objetivo da oficina foi ou não atingido.

11.6. Nível de serviço

11.6.1. O nível de serviço esperado para as atividades de administração e desenvolvimento é de 95%, ou seja, a meta é que a média do tempo total de atraso dos chamados não ultrapasse 5% do somatório dos prazos máximos de atendimento dos chamados do mês.

11.6.2. A Contratada deve estar disponível para atividades de administração e desenvolvimento das 9 às 17 horas, em dias úteis, considerando a semana útil como de segunda-feira a sexta-feira. O dia útil, portanto, terá 8 horas úteis.

11.6.2.1. O prazo máximo de atendimento se refere ao atendimento da OS, conclusão das atividades em ambiente de desenvolvimento e testes e agendamento





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

da publicação (deploy) das alterações. A contagem do prazo de atendimento ficará suspensa sempre que a OS aguardar manifestação da Câmara dos Deputados.

11.6.2.2. O prazo máximo de atendimento de uma OS será calculado da seguinte forma:

- 8 (oito) horas úteis para especificação da OS;
- 30 (trinta) minutos para cada UST até o limite de 22 (vinte e dois) dias úteis ou 176 (cento e setenta e seis) horas úteis por iteração;
- O prazo máximo total de atendimento de uma OS, incluindo a especificação, não será inferior a 16 (dezesesseis) horas úteis.

11.6.2.3. Exemplo de cálculo do prazo máximo de atendimento de uma dada OS:

a) Demanda A: Viabilizar a utilização de acordos de nível de serviço (ANS) de forma que o prazo de solução seja calculado com base em um calendário qualquer mas que, independentemente do calendário definido no ANS, o chamado só seja escalado (quebra de ANS) de segunda a sexta-feira.

| Atividade | Qtde. | UST | Total UST |
|--|-------|-----|-----------|
| Codificação de funcionalidade de backend da aplicação, incluindo jobs batches | 1 | 50 | 50 |
| Codificação de parametrização de funcionalidade viaconfiguração do sistema (sysconfig) | 1 | 20 | 20 |
| Empacotamento ou atualização de empacotamentode funcionalidades afins | 1 | 20 | 20 |
| Total Geral | | | 90 |

Prazo máximo de atendimento: 8 horas úteis para especificação + 2.700 minutos úteis (que equivalem a 90 UST * 30 minutos úteis) = 3.180 minutos úteis, que é igual a 53 horas úteis, o que daria cerca de 6 dias úteis conforme o quadro a seguir:

| Variável | Valor |
|---|-----------------|
| Prazo para especificação (em minutos úteis) | 480,00 |
| Prazo por UST especificada (em minutos úteis) | 30,00 |
| Total UST (qtde.) | 90,00 |
| Prazo máximo de atendimento (em minutos úteis) | 3.180,00 |
| Prazo máximo de atendimento (em horas úteis) | 53,00 |
| Horas úteis por dia | 8,00 |
| Prazo máximo de atendimento (em dias úteis) | 6,63 |





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

b) Demanda B: Implementar um processo de atendimento de demandas em uma instância existente que envolva uma nova skin tanto de agente como de usuário cliente, 3 processos, 11 atividades, 11 formulários, 9 transições, 18 ações de transição, 50 campos dinâmicos, 5 acordos de nível de serviço, 6 filas, 1 serviço, 4 notificações de chamados, 6 papéis, 6 grupos, 7 atendentes genéricos, 4 ACLs, 2 calendários e 1 codificação de customização envolvendo apenas o backend:

| Atividade | Qtde. | UST | Total UST |
|--|-------|-----|------------|
| Codificação de skin de agente | 1 | 100 | 100 |
| Codificação de skin de usuário cliente | 1 | 100 | 100 |
| Inclusão, alteração ou exclusão de entidade de processo | 52 | 2 | 104 |
| Inclusão, alteração ou exclusão de campos dinâmicos | 50 | 2 | 100 |
| Inclusão, alteração ou exclusão de serviços e acordos de nível de serviço (ANS) | 6 | 2 | 12 |
| Inclusão, alteração ou exclusão de filas, modelos, autorrespostas, anexos, saudações e assinaturas | 6 | 1 | 6 |
| Inclusão, alteração ou exclusão de notificação de chamado | 4 | 2 | 8 |
| Inclusão, alteração ou exclusão de atendentes, grupos e papéis | 12 | 1 | 12 |
| Inclusão, alteração ou exclusão de atendente genérico | 7 | 4 | 28 |
| Inclusão, alteração ou exclusão de listas de controle de acesso (ACL) | 4 | 2 | 8 |
| Inclusão, alteração ou exclusão de configuração de sistema (sysconfig) | 2 | 2 | 4 |
| Codificação de funcionalidade do frontend da aplicação | 2 | 200 | 400 |
| Codificação de funcionalidade de backend da aplicação, incluindo jobs e batches | 1 | 50 | 50 |
| Codificação de parametrização de funcionalidade via configuração do sistema (sysconfig) | 1 | 20 | 20 |
| Empacotamento ou atualização de empacotamento de funcionalidades afins | 1 | 20 | 20 |
| Total Geral | | | 972 |

Prazo máximo de atendimento: 8 horas úteis para especificação + 23.160 minutos úteis (que equivalem a 972 UST * 30 minutos úteis) = 29.160 minutos úteis, que é igual a 494 horas úteis, ou 62 dias úteis, resultando um prazo de 22 dias úteis conforme o quadro a seguir:





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

| Variável | Valor |
|---|------------------|
| Prazo para especificação (em minutos úteis) | 480,00 |
| Prazo por UST especificada (em minutos úteis) | 30,00 |
| Total UST (qtde.) | 972,00 |
| Prazo máximo de atendimento (em minutos úteis) | 29.640,00 |
| Prazo máximo de atendimento (em horas úteis) | 494,00 |
| Horas úteis por dia | 8,00 |
| Prazo máximo de atendimento calculado (em dias úteis) | 61,75 |
| Prazo máximo de atendimento contratual (em dias úteis) | 22,00 |

Exemplo de cálculo do nível de serviço de um dado mês (o pagamento mensal pelas demandas da administração e desenvolvimento é de 100% do valor contratado por UST)

| OS registrada | Prazo máximo de atendimento (min.úteis) | Tempo de atraso (min. úteis) | Percentual de atraso |
|------------------------------|---|------------------------------|----------------------|
| A | 2000 | 0 | 0,00% |
| B | 3000 | 300 | 10,00% |
| C | 4000 | 400 | 10,00% |
| D | 5000 | 0 | 0,00% |
| Média de atraso | | | 5,00% |
| Nível de serviço | | | 95,00% |
| Meta | | | 95,00% |
| % cumprimento da meta | | | 100,00% |

12. DA MEDIÇÃO DE RESULTADOS

12.1. Suporte

12.1.1. Ao final de cada mês será calculado o nível de serviço das atividades de suporte como já mencionado por instância suportada com base no atendimento dos prazos máximos de solução dos incidentes fechados naquele mês, havendo ou não incidentes. Em seguida, o percentual de cumprimento da meta de nível de serviço será calculado para cada instância e o pagamento ocorrerá de forma proporcional ao cumprimento da meta.

| Instância de produção | Nível de serviço dos incidentes de suporte fechados no mês | Meta | % de cumprimento da meta | % de pagamento do preço fixo mensal |
|-----------------------|--|------|--------------------------|-------------------------------------|
|-----------------------|--|------|--------------------------|-------------------------------------|





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

| | | | | |
|---|--------|--------|---------|---------|
| A | 95,00% | 95,00% | 100,00% | 100,00% |
| B | 90,00% | 95,00% | 94,74% | 94,74% |
| C | 85,00% | 95,00% | 89,47% | 89,47% |

12.1.2. Se um incidente de dada instância tiver atraso superior a um mês, o pagamento correspondente à instância em questão ficará retido até que o incidente seja solucionado. Quando o incidente com atraso superior a um mês for fechado, será apurado o pagamento de todos os incidentes daquela instância e o pagamento será realizado de forma proporcional ao período.

12.2. Administração e desenvolvimento

12.2.1. Ao final de cada mês será calculado o nível de serviço das atividades de administração e desenvolvimento, com base no atendimento dos prazos máximos de solução das ordens de serviço fechadas naquele mês. Em seguida, o percentual de cumprimento da meta de nível de serviço será calculado e o pagamento ocorrerá de forma proporcional ao cumprimento da meta. O percentual de pagamento incidirá sobre o custo de todas as UST consumidas pelas ordens de serviço fechadas no mês em questão.

| Nível de serviço das OS fechadas no mês | Meta | % de cumprimento da meta | % de pagamento das UST consumidas no mês |
|---|--------|--------------------------|--|
| 94,00% | 95,00% | 98,95% | 98,95% |

12.3. Pagamento total mensal

12.3.1. O pagamento total mensal será o somatório do pagamento pelas atividades de suporte mais o pagamento pelas atividades de administração e desenvolvimento.

12.4. Outras obrigações relacionadas à medição de resultados

12.4.1. A Contratada se obriga a fornecer toda a memória de cálculo que ensejar cada faturamento mensal.

13. DO PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1. A Contratada deverá estar apta a iniciar a prestação dos serviços objeto da presente licitação em até 10 (dez) dias úteis, contados da data da assinatura do contrato.

13.2. Demais condições de execução dos serviços, conforme disposto no Anexo n. 5 (Minuta do Contrato).

Brasília, 8 de fevereiro de 2023.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)

Daniel de Souza Andrade
Pregoeiro





ANEXO N. 2
DA CONTRATAÇÃO

1. DO CONTRATO

1.1. O Contrato, cujos termos constam do Anexo n. 5, deverá ser assinado pela(s) Adjudicatária(s) do presente Pregão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da data da sua notificação

1.1.1. O prazo para assinatura do Contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela Adjudicatária durante o seu transcurso, e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Câmara dos Deputados.

1.2. Para a assinatura do Contrato, a Adjudicatária indicará à Câmara dos Deputados, o nome de seu preposto ou empregado com competência para manter entendimentos e receber comunicações ou transmiti-las ao Órgão Responsável pela fiscalização do Contrato, juntamente com os números de telefone e o e-mail que serão utilizados para contato.

1.2.1. Qualquer alteração dos dados fornecidos deverá ser formalmente comunicada ao Órgão Responsável.

1.3. A Contratada deverá prestar garantia contratual, nos termos constantes do Anexo n. 5 (Minuta do Contrato).

1.4. Quando da assinatura do contrato, a Adjudicatária deverá assinar Termo de Compromisso de Confidencialidade, conforme modelo constante do Anexo n. 9, no qual se compromete a guardar sigilo sobre informações confidenciais, sigilosas ou de acesso restrito a que venha ter acesso, por qualquer meio, em razão do contrato celebrado entre as partes, bem como Termo de Responsabilidade e Uso para Acesso Remoto a Serviços da Rede Câmara, conforme modelo constante do Anexo n. 10.

1.5. O Edital e seus Anexos, bem como a proposta vencedora, integrarão o Contrato, como se nele estivessem transcritos.

1.6. Caso a Adjudicatária convocada não assine o Contrato no prazo e nas condições estabelecidos, a Câmara dos Deputados reserva-se o direito de convocar outra licitante, respeitada a ordem de classificação, para fazê-lo em conformidade com a proposta desta, após negociação e verificação da adequação da proposta e das condições de habilitação, e assim sucessivamente, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Brasília, 8 de fevereiro de 2023.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)

Daniel de Souza Andrade
Pregoeiro





ANEXO N. 3
MODELO DA PROPOSTA COMPLETA
(Anexo disponível também em documento WORD (.doc), para edição.)

PREGÃO ELETRÔNICO N. 11/23

OBJETO: Prestação de serviços de suporte técnico, administração e desenvolvimento sob demanda para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

EMPRESA: _____

CNPJ: _____

ENDEREÇO: _____

TELEFONE: _____

E-MAIL: _____

À
Câmara dos Deputados

Em atendimento ao Edital do Pregão à epígrafe, apresentamos a seguinte proposta de preços:

| ITEM/ SUBITEM | DESCRIÇÃO | UN. | QUANT. | PREÇO UNITÁRIO R\$ | PREÇO TOTAL R\$ |
|--|--|-----|--------|--------------------------|-----------------------|
| ÚNICO | PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE PARA A PLATAFORMA OTRS | | | | |
| 1.1 | SUPORTE TÉCNICO PARA A PLATAFORMA OTRS | INS | 48 | | |
| 1.2 | ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE PARA A PLATAFORMA OTRS | SV | 15.241 | | |
| PREÇO TOTAL DO ITEM ÚNICO POR EXTENSO | | | | | |

Declaramos que os subitens constantes desta proposta correspondem exatamente às especificações descritas no Anexo n. 1 e às condições de execução dos serviços descritas no Anexo n. 5 do Edital, às quais aderimos formalmente.

PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: _____ (por extenso) dias (observar o disposto no Título 10 do Edital).

Declaramos que:

- disponibilizaremos instalações e equipamentos adequados para realização do objeto da presente licitação;
- disponibilizaremos pessoal técnico adequado para realização do objeto da presente licitação, com a seguinte qualificação mínima: suporte técnico à plataforma OTRS; administração de instâncias na plataforma





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

OTRS; desenvolvimento na plataforma OTRS; desenvolvimento frontend Perl, Perl Template Toolkit, Bootstrap, CSS, HTML, Javascript, JQuery; desenvolvimento backend Perl, REST, XML, JSON, YAML, Apache, SQL, webservices, API; administração de sistemas Linux; infraestrutura como código, automação de infraestrutura, DevOps, publicação de aplicações em ambiente de execução de containers Docker ou similar; versionamento de código, Git e integração contínua; administração de banco de dados MySQL, PostgreSQL e similares; modelagem e gerenciamento de processos e boas práticas de gerenciamento de serviços;

- c) desenvolvemos projeto de nossa propriedade que representa um pacote adicional do OTRS, em que o primeiro commit é anterior à data de publicação deste Edital **e em que o último commit não tem mais do que 4 (quatro) anos**, cuja funcionalidade agrega funcionalidades ou recursos não existentes à plataforma OTRS versão 6 ou similar ou superior, disponível em repositório de versionamento de código;

OU

- d) possuímos contrato de parceria com outra empresa que desenvolveu projeto que representa um pacote adicional do OTRS, em que o primeiro commit é anterior à data de publicação deste Edital **e em que o último commit não tem mais do que 4 (quatro) anos**, cuja funcionalidade agrega funcionalidades ou recursos não existentes à plataforma OTRS versão 6 ou similar ou superior, disponível em repositório de versionamento de código.

Planilha de custos e formação de preço para o Subitem 1.2 do objeto

| Quadro de detalhamento dos custos para 1 Unidade de Serviço Técnico (UST) | | |
|--|-----------------------|--------------------------------|
| Componente do Custo | Valor em Reais | Percentual do valor (%) |
| Mão de obra | | |
| Encargos sociais | | |
| Tributos | | |
| Custos operacionais e administrativos | | |
| Outros custos (detalhar) | | |
| Lucro | | |

Observação: As licitantes podem optar pelo modelo que melhor se adapte às características da empresa, conforme a sua realidade de custos, observada, no entanto, a legislação pertinente.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

| DADOS PARA ASSINATURA DO CONTRATO | |
|---|--|
| Nome do signatário | |
| Cargo | |
| Qualificação (naturalidade e domicílio) | |
| OBS.: O signatário deve possuir poderes de administração estabelecidos em contrato social e/ou possuir procuração com poderes para <u>assinar contratos</u> em nome da empresa. A documentação comprobatória deverá ser encaminhada quando da assinatura do contrato. | |

Brasília, de de 2023.

Assinatura do representante legal da empresa

Nome do representante legal da empresa

Brasília, 8 de fevereiro de 2023.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)

Daniel de Souza Andrade
Pregoeiro





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

ANEXO N. 4
ORÇAMENTO ESTIMADO

| ITEM/ SUBITEM | DESCRIÇÃO | UN. | QUANT. | PREÇO UNITÁRIO R\$ | PREÇO TOTAL R\$ |
|---|---|-----|--------|--------------------------|-----------------------|
| ÚNICO | PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE PARA A PLATAFORMA OTRS | | | | |
| 1.1 | SUPORTE TÉCNICO PARA A PLATAFORMA OTRS | INS | 48 | 14.663,86 | 703.866,72 |
| 1.2 | ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE PARA A PLATAFORMA OTRS | SV | 15.241 | 59,40 | 905.315,40 |
| PREÇO TOTAL DO GRUPO ÚNICO (R\$) | | | | | 1.609.182,12 |

Observação: Os preços unitários constantes deste Anexo são os máximos aceitáveis, em conformidade com o disposto no subitem 10.2.1 do Título 10 do Edital.

Brasília, 8 de fevereiro de 2023.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)

Daniel de Souza Andrade
Pregoeiro





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

ANEXO N. 5
MINUTA DO CONTRATO

Processo n. _____ **Pregão Eletrônico:** _____
Contrato n. _____

OBJETO

CONTRATANTE:

| | | |
|---|-----------|-------------------|
| Denominação/Nome por extenso: CÂMARA DOS DEPUTADOS | | |
| CNPJ/MF: 00.530.352/0001-59 | | |
| Endereço: PRAÇA DOS TRÊS PODERES S/N. EDIFÍCIO ANEXO I 13º ANDAR | | |
| Cidade: BRASÍLIA | UF: DF | CEP: 70160-900 |
| Nome do Responsável: | | |
| Cargo/Função: | | |

CONTRATADA:

| | | |
|-------------------------------|-----|------|
| Denominação/Nome por extenso: | | |
| CNPJ/MF: | | |
| Endereço: | | |
| Cidade: | UF: | CEP: |
| Nome do Representante Legal: | | |
| Cargo | | |

DADOS DO CONTRATO

| | | |
|------------------|--------------------|------------------|
| Data da Proposta | Data de assinatura | Data de vigência |
| Preço: | Valor da Garantia: | |

Nota(s) de Empenho:

As partes, acima identificadas, acordam em celebrar o presente Contrato, em conformidade com o processo em referência, com as disposições contidas na Lei n. 8.666, de 21/6/93, e alterações posteriores, daqui por diante denominada simplesmente LEI, na Lei n. 10.520, de 17/7/02, no Regulamento dos Procedimentos Licitatórios da Câmara dos Deputados, aprovado pelo Ato da Mesa n. 80, de 7/6/01, publicado no D.O.U. de 5/7/01, doravante denominado simplesmente REGULAMENTO, e com o Edital da licitação acima referenciada e seus Anexos, daqui por diante denominado EDITAL, observadas as cláusulas e condições a seguir enunciadas.





1. DO OBJETO E DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1.1. O objeto do presente Contrato é **prestação de serviços de suporte técnico, administração e desenvolvimento sob demanda para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses**, de acordo com as quantidades e especificações técnicas descritas no EDITAL e nas demais exigências e condições expressas no referido instrumento e neste Contrato.

1.2. Fazem parte do presente Contrato, para todos os efeitos:

- e) Edital do Pregão Eletrônico n. 11/23 e seus Anexos;
- f) Ata da Sessão Pública do Pregão Eletrônico n. 11/23;
- g) Proposta da CONTRATADA.

2. DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

2.1. No valor estimado da contratação estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3. DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

3.1. No interesse da CONTRATANTE, o valor deste Contrato poderá ser aumentado ou diminuído em até 25% (vinte e cinco por cento), em razão de acréscimos ou exclusões de componentes do objeto, nas mesmas condições contratuais da proposta, em conformidade com o parágrafo 1º do artigo 113 do REGULAMENTO.

3.1.1. As supressões além desse limite são facultadas por acordo entre as partes, em conformidade com o parágrafo 2º do artigo 113 do REGULAMENTO.

4. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. A despesa com a execução do presente Contrato correrá à conta da seguinte classificação orçamentária:

- Programa de Trabalho: 01.031.0034.4061.5660 – Administração Legislativa - Processo Legislativo, Fiscalização e Representação Política
- Natureza da Despesa:
 - 3.0.00.00 – Despesas Correntes
 - 3.3.00.00 – Outras Despesas Correntes
 - 3.3.90.00 – Aplicações Diretas
 - 3.3.90.40 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica





- 4.0.00.00 – Despesas de Capital
- 4.4.00.00 – Investimentos
- 4.4.90.00 – Aplicações Diretas
- 4.4.90.40 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica

5. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. A CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a prestação dos serviços em até 10 (dez) dias úteis, contados da data da assinatura deste Contrato.

5.2. A CONTRATADA deverá indicar, no prazo de 15 (quinze) dias, os nomes e formas de contato daqueles que ficarão responsáveis pelo tratamento de incidentes e atendimento de ordens de serviço (OS).

5.3. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 15 (quinze) dias, declaração de que os profissionais alocados em atividades deste Contrato possuem, em conjunto, os seguintes conhecimentos:

- a) suporte técnico à plataforma OTRS;
- b) administração de instâncias na plataforma OTRS. Desenvolvimento na plataforma OTRS;
- c) desenvolvimento frontend Perl, Perl Template Toolkit, Bootstrap, CSS, HTML, Javascript, JQuery;
- d) desenvolvimento backend, Perl, REST, XML, JSON, YAML, Apache, SQL, webservices, API;
- e) administração de sistemas Linux;
- f) infraestrutura como código, automação de infraestrutura, DevOps, publicação de aplicações em ambiente de execução de containers Docker ou similar;
- g) versionamento de código, Git e integração contínua;
- h) administração de banco de dados MySQL, PostgreSQL e similares
- i) modelagem e gerenciamento de processos;
- j) boas práticas de gerenciamento de serviços (ITSM).

5.4. A CONTRATADA deverá prover e comunicar, no prazo de 15 (quinze) dias, os meios principais informatizados que serão utilizados para registro e acompanhamento de incidentes e ordens de serviço, incluindo os meios alternativos de endereço de e-mail e um número telefônico com prefixo 61 ou 0800 para os casos em que não for possível utilizar os meios principais.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

5.5. A CONTRATADA deverá solicitar, no prazo de 15 (quinze) dias, as permissões de acesso, em especial o acesso remoto, fornecendo as informações necessárias e colaborando com a sua configuração.

5.6. A CONTRATADA deverá fazer uso do ambiente de execução do serviço de acordo com o Título 6 do Anexo n. 1 ao Edital, ressalvados os casos em que a CONTRATANTE autorizar uso diferente devidamente justificado.

5.7. Local(is) de execução dos serviços: os serviços poderão ser executados de forma remota ou excepcionalmente presencial, nas dependências da Câmara dos Deputados, a critério da CONTRATADA, em Brasília-DF.

6. DO RECEBIMENTO

6.1. O objeto contratual será recebido definitivamente se em perfeitas condições e conforme as especificações editalícias a que se vincula a proposta da CONTRATADA.

6.2. Os serviços serão atestados e faturados mensalmente com base em relatório de chamados de suporte e ordens de serviço de administração e desenvolvimento fechadas no mês, informando o nível de serviço e o percentual de cumprimento da respectiva meta.

7. DO ÓRGÃO RESPONSÁVEL

7.1. Considera-se órgão responsável pela gestão deste Contrato a DIRETORIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, da CONTRATANTE, localizado no Edifício Anexo I, 11º Andar, Sala 1101, que, por meio da (SEÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES SETORIAIS) da COORDENAÇÃO DE SOLUÇÕES DE TIC PARA AS ÁREAS POLÍTICA E ADMINISTRATIVA, designará o fiscal responsável pelos atos de acompanhamento, controle e fiscalização da execução contratual.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Constituem obrigações da CONTRATADA aquelas enunciadas no EDITAL e neste Contrato, observado o disposto neste Título.

8.2. A CONTRATADA deverá cumprir fielmente as obrigações assumidas, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.3. Além do estatuído no EDITAL e neste Contrato, a CONTRATADA cumprirá as instruções complementares do Órgão Responsável, quanto à execução e ao horário de realização dos serviços, permanência e circulação de seus empregados nos locais de execução dos serviços.

8.4. Para o pessoal em serviço será exigido o porte de cartão de identificação, a ser fornecido pela prestadora dos serviços ou, no interesse administrativo, pelo Departamento de Polícia Legislativa.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

8.4.1. Os empregados da CONTRATADA, além de portar identificação, deverão se apresentar sempre limpos e asseados, quer no aspecto de vestuário e calçado, quer no de higiene pessoal, devendo ser substituído imediatamente aquele que não estiver de acordo com esta exigência, mediante comunicação do Órgão Responsável.

8.5. Os empregados da CONTRATADA, por esta alocados na execução dos serviços, embora sujeitos às normas internas ou convencionais da CONTRATANTE, não terão com ela qualquer vínculo empregatício ou de subordinação.

8.6. Todas as obrigações tributárias, trabalhistas e sociais, inclusive aquelas relativas ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e à Previdência Social, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, como única empregadora da mão de obra utilizada para os fins estabelecidos neste Contrato.

8.7. A CONTRATADA responderá integral e exclusivamente por eventuais reclamações trabalhistas de seu pessoal, mesmo na hipótese de ser a UNIÃO (Câmara dos Deputados) acionada diretamente como Correclamada.

8.8. A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade por danos ou desvios eventualmente causados ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros por ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, na área de prestação dos serviços, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas neste Contrato.

8.9. A CONTRATADA comunicará, verbal e imediatamente, ao Órgão Responsável, todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços e, em até dois dias úteis após o ocorrido, reduzirá a escrito a comunicação verbal, acrescentando todos os dados e todas as circunstâncias julgados necessários ao esclarecimento dos fatos e entregará o termo ao Órgão Responsável.

8.10. A CONTRATADA ficará obrigada a reparar, corrigir, refazer ou substituir, a suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste Contrato em que se verificarem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados, por exigência do Órgão Responsável, que lhe assinará prazo compatível com as providências ou reparos a realizar.

8.11. A CONTRATADA fica obrigada a manter durante toda a execução deste Contrato, todas as condições de habilitação exigidas no momento da licitação.

8.12. A CONTRATADA fica obrigada a apresentar à CONTRATANTE, sempre que expire o prazo de validade, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), a Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

8.12.1. A não apresentação das certidões e do certificado, na forma mencionada neste Título, implicará o descumprimento de cláusula contratual, podendo, inclusive, ensejar a rescisão deste Contrato, nos termos do artigo 78 da LEI, correspondente ao artigo 126 do REGULAMENTO.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023

Processo n. 227.420/2022

8.13. A CONTRATADA poderá subcontratar os serviços relativos à prestação de serviços de administração e desenvolvimento de software para a plataforma OTRS, se a subcontratação for aprovada prévia e formalmente pelo Órgão Responsável.

8.13.1. A CONTRATADA deverá apresentar, previamente, atestado(s) de capacidade técnica comprovando que a(s) empresa(s) a ser(em) subcontratada(s), de forma satisfatória, prestou(aram), pelo período mínimo de 12 (doze) meses, serviços de administração e desenvolvimento na plataforma OTRS.

8.13.2. Adicionalmente, a CONTRATADA deverá comprovar que a Subcontratada desenvolveu projeto de desenvolvimento, disponível em repositório público de versionamento de código, que represente um pacote adicional do OTRS, em que o primeiro commit seja anterior à data de publicação do edital e em que o último commit não tenha mais do que 4 (quatro) anos, cuja funcionalidade agregue funcionalidades ou recursos não existentes à plataforma OTRS versão 6 ou similar ou superior.

8.13.3. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) ser compatível(eis) com o(s) serviço(s) que será(ão) subcontratado(s).

8.13.4. Se autorizada a efetuar a subcontratação de serviços, a CONTRATADA deverá garantir que a(s) Subcontratada(s) possua(m) experiência nessa atividade específica.

8.13.5. A subcontratação dos serviços não exonerará a CONTRATADA da responsabilidade pela supervisão e coordenação das atividades da(s) Subcontratada(s) e pelo cumprimento rigoroso de todas as obrigações, inclusive pelos eventuais inadimplementos contratuais.

8.13.6. Todo e qualquer prejuízo advindo das atividades da(s) Subcontratada(s) será cobrado de forma direta à CONTRATADA que arcará com quaisquer ônus advindos de sua opção por subcontratar.

8.14. Demais obrigações da CONTRATADA:

8.14.1. Tratar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, incidentes registrados de acordo com as especificações do Título 8 do Anexo n. 1 ao Edital, sem prejuízo de outros abatimentos resultantes do nível de serviço calculado.

8.14.2. Atender, no prazo máximo de 176 (cento e setenta e seis) horas úteis, a ordens de serviço (OS) recebidas de acordo com as especificações dos Títulos 11 e 12 do Anexo n. 1 ao Edital, sem prejuízo de outros abatimentos resultados do nível de serviço calculado, ressalvados os casos em que a OS ou iteração ultrapasse o limite de 3 (três) mil UST por mês e demais casos previstos neste Contrato nos quais houver negociação do prazo máximo de atendimento.

8.14.3. Observar as diretrizes para administração, manutenção de código, provisionamento e configuração de instâncias e escolha da plataforma OTRS e versão para novas instâncias, publicação de alterações e empacotamento de





customizações, quando se aplicarem, no atendimento de OS, ressalvados os casos devidamente justificados e autorizados pela CONTRATANTE.

8.14.4. Especificar ordem de serviço no prazo máximo de 8 (oito) horas úteis, ressalvados os casos excepcionais em que a demanda precisar de complementação por parte da CONTRATANTE.

8.14.5. Encaminhar mensalmente à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil, para fins de faturamento, a memória de cálculo e o nível de serviço do tratamento de incidentes e ordens de serviço fechados do mês anterior conforme Título 12 do Anexo n. 1 ao Edital.

8.14.6. Disponibilizar, em até 30 (trinta) dias úteis, base de conhecimento com todas as informações documentadas ao longo deste Contrato, incluindo o histórico de atendimento de incidentes e ordens de serviço mediante solicitação da CONTRATANTE.

8.14.7. Devolver, ao final deste Contrato, no prazo de 15 (quinze) dias, todos os recursos cedidos pela CONTRATANTE, tais como permissões de acessos, crachás e, caso se aplique, espaço físico.

8.15. A CONTRATADA se compromete a adotar e utilizar solução tecnológica que venha a ser disponibilizada pela CONTRATANTE, sem gerar custos adicionais diretos para a CONTRATADA, para mensuração, controle e/ou monitoramento da produtividade da execução contratual.

8.16. É expressamente proibida a utilização dos telefones instalados na Câmara, sob a responsabilidade da CONTRATADA, para ligações interurbanas de qualquer natureza, bem como para tratar de assuntos alheios ao serviço. Será deduzido da fatura mensal correspondente qualquer valor referente a serviços especiais e interurbanos, taxas de serviços medidos e registrados nas contas dos aparelhos mencionados, quando comprovadamente tais serviços forem feitos por empregado da CONTRATADA.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE, sem prejuízo do disposto no EDITAL e neste Contrato e das demais disposições legais:

- a) indicar os nomes e formas de contato do fiscal deste Contrato bem como daqueles que ficarão responsáveis pelo registro de incidentes e ordens de serviço (OS);
- b) prover, no prazo de 15 (quinze) dias, o ambiente de execução do serviço de acordo com o Título 6 do Anexo n. 1 ao Edital, mediante solicitação da CONTRATADA;
- c) fornecer, no prazo de 15 (quinze) dias, acesso aos sistemas mediante solicitação da CONTRATADA;





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

- d) disponibilizar, no prazo de 15 (quinze) dias, a base de conhecimento existente;
- e) registrar prontamente incidentes quando estes ocorrerem e encaminhá-los à CONTRATADA;
- f) fechar incidentes marcados como solucionados no prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
- g) registrar ordens de serviço (OS) e encaminhá-las à CONTRATADA;
- h) verificar mensalmente, no prazo de 5 (cinco) dias, o relatório do nível de serviço dos serviços prestados encaminhado pela CONTRATADA e autorizar o faturamento;
- i) atestar mensalmente, no prazo de 15 (quinze) dias, a fatura dos serviços prestados.

10. DO PAGAMENTO

10.1. O objeto aceito pela CONTRATANTE será pago em parcelas mensais, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer pretexto, observado o disposto no Título 12 do Anexo n. 1 ao Edital.

10.1.1. O pagamento de cada parcela será feito por meio de depósito em conta corrente da CONTRATADA, em agência bancária indicada, mediante a apresentação de nota fiscal/fatura discriminada, emitida no mês subsequente ao da prestação dos serviços, após atestação pelo Órgão Responsável.

10.1.2. A instituição bancária, a agência e o número da conta deverão ser mencionados na nota fiscal/fatura.

10.2. A nota fiscal/fatura deverá vir acompanhada do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), da Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND) e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), todos dentro dos prazos de validade neles expressos.

10.3. O pagamento será feito com prazo não superior a trinta dias, contados do aceite definitivo do objeto e da comprovação da regularidade da documentação fiscal e trabalhista apresentada, prevalecendo a data que ocorrer por último.

10.3.1. No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela CONTRATANTE encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), calculados diariamente em regime de juros simples, conforme a seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Na qual:

EM = Encargos Moratórios devidos;





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

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

VP = Valor da parcela em atraso;

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

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

em que i = taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano).

10.3.1.1. Os encargos moratórios devidos serão incluídos na fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

10.4. Quando aplicável, o pagamento efetuado pela CONTRATANTE estará sujeito às retenções de que tratam o artigo 31 da Lei n. 8.212, de 1991, com redação dada pela Lei n. 9.711, de 1998 e Lei n. 11.933, de 2009, além das previstas no artigo 64 da Lei n. 9.430, de 1996 e demais dispositivos legais que obriguem a retenção de tributos.

10.5. Estando a CONTRATADA isenta das retenções referidas no item anterior, a comprovação deverá ser anexada à respectiva fatura.

10.6. As pessoas jurídicas enquadradas nos incisos III, IV e XI do art. 4º da Instrução Normativa RFB n. 1.234, de 2012, dispensadas da retenção de valores correspondentes ao Imposto de Renda e às contribuições administradas pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, deverão apresentar, a cada pagamento, declaração em 2 (duas) vias, assinadas pelo seu representante legal, na forma dos Anexos II, III e IV do referido documento normativo.

11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Pelo descumprimento de obrigações assumidas, considerada a gravidade da transgressão, serão aplicadas as sanções previstas no artigo 87 da LEI, a saber:

- a) advertência, formalizada por escrito;
- b) multa, nos casos previstos no EDITAL e neste Contrato;
- c) suspensão temporária para licitar e impedimento para contratar com a CONTRATANTE;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, nos termos da lei.

11.2. Ocorrendo atraso injustificado ou com justificativa não aceita pela CONTRATANTE para dar início à execução dos serviços, à CONTRATADA será imposta multa calculada sobre o valor deste Contrato, de acordo com a seguinte tabela:





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

| DIAS DE ATRASO | ÍNDICE DE MULTA | DIAS DE ATRASO | ÍNDICE DE MULTA | DIAS DE ATRASO | ÍNDICE DE MULTA |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| 1 | 0,1% | 15 | 2,0% | 29 | 5,7% |
| 2 | 0,2% | 16 | 2,2% | 30 | 6,0% |
| 3 | 0,3% | 17 | 2,4% | 31 | 6,4% |
| 4 | 0,4% | 18 | 2,6% | 32 | 6,8% |
| 5 | 0,5% | 19 | 2,8% | 33 | 7,2% |
| 6 | 0,6% | 20 | 3,0% | 34 | 7,6% |
| 7 | 0,7% | 21 | 3,3% | 35 | 8,0% |
| 8 | 0,8% | 22 | 3,6% | 36 | 8,4% |
| 9 | 0,9% | 23 | 3,9% | 37 | 8,8% |
| 10 | 1,0% | 24 | 4,2% | 38 | 9,2% |
| 11 | 1,2% | 25 | 4,5% | 39 | 9,6% |
| 12 | 1,4% | 26 | 4,8% | 40 | 10,0% |
| 13 | 1,6% | 27 | 5,1% | | |
| 14 | 1,8% | 28 | 5,4% | | |

11.3. Findo o prazo fixado sem que a CONTRATADA tenha iniciado a execução dos serviços, além da multa prevista, poderá, a critério da CONTRATANTE, ser cancelada, parcial ou totalmente, a Nota de Empenho, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

11.4. A CONTRATADA será também considerada em atraso se prestar os serviços em desacordo com as especificações e não corrigir as inconsistências apresentadas dentro do período remanescente do prazo de execução fixado.

11.5. Na hipótese de abandono da contratação, a qualquer tempo, ficará a CONTRATADA sujeita à multa de 10% (dez por cento) sobre o valor remanescente deste Contrato, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

11.6. Os valores relativos a multas aplicadas e a danos e prejuízos eventualmente causados serão descontados dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE ou recolhidos pela CONTRATADA à Coordenação de Movimentação Financeira, dentro de cinco dias úteis, a partir da sua notificação por carta, ou ainda, cobrados na forma da legislação em vigor.

11.7. Pelo não cumprimento das obrigações contratuais, ou execução insatisfatória dos serviços, omissão e outras faltas não justificadas ou se a CONTRATANTE julgar as justificativas improcedentes, poderão ser impostas à CONTRATADA, ainda, multas por infração cometida, limitadas, em qualquer caso, a 10% (dez por cento) do valor deste Contrato, observados, sempre, a reprovabilidade da conduta da CONTRATADA, dolo ou culpa e o disposto no item anterior e sopesados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, de acordo com a seguinte tabela:





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

| INFRAÇÃO | PERCENTUAIS (sobre o valor total deste Contrato) |
|---|---|
| 1.DEIXAR DE: | |
| - indicar, no prazo de 15 (quinze) dias, os nomes e as formas de contato daqueles que ficarão responsáveis pelo tratamento de incidentes e atendimento de ordens de serviço (OS), por dia de atraso | 0,05% |
| - apresentar, no prazo de 15 (quinze) dias, declaração de que os profissionais alocados em atividades deste Contrato possuem, em conjunto, os conhecimentos descritos no <u>Item 5.3</u> deste Contrato, por dia de atraso | 0,01% |
| - prover e comunicar, no prazo de 15 (quinze) dias, os meios principais informatizados que serão utilizados para registro e acompanhamento de incidentes e ordens de serviço, incluindo os meios alternativos de endereço de e-mail e um número telefônico com prefixo 61 ou 0800 para os casos em que não for possível utilizar os meios principais, por dia de atraso | 0,05% |
| - solicitar, no prazo de 15 (quinze) dias, as permissões de acesso, em especial o acesso remoto, fornecendo as informações necessárias e colaborando com a sua configuração, por dia de atraso | 0,05% |
| - fazer uso do ambiente de execução do serviço de acordo com o <u>Item 5.6</u> deste Contrato, ressalvados os casos em que a CONTRATANTE autorizar uso diferente devidamente justificado, por inconformidade | 0,1% |
| - tratar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, incidentes registrados de acordo com as especificações do Título 8 do Anexo n. 1 ao Edital, sem prejuízo de outros abatimentos resultantes do nível de serviço calculado, por dia de atraso e incidente | 0,1% |
| - atender, no prazo máximo de 176 (cento e setenta e seis) horas úteis, a ordens de serviço (OS) recebidas de acordo com as especificações constantes do Anexo n. 1 ao Edital, sem prejuízo de outros abatimentos resultados do nível de serviço calculado, ressalvados os casos em que a OS ou iteração ultrapasse o limite de 3 (três) mil UST por mês e demais casos previstos neste Contrato nos quais houver negociação do prazo máximo de atendimento, por dia de atraso e OS | 0,1% |
| - observar as diretrizes para administração, manutenção de código, provisionamento e configuração de instâncias e escolha da plataforma OTRS e versão para novas instâncias, publicação de alterações e empacotamento de customizações, quando se aplicarem, no atendimento de OS, ressalvados os casos devidamente justificados e autorizados pela CONTRATANTE, por inconformidade | 0,1% |
| - especificar ordem de serviço no prazo máximo de 8 (oito) horas úteis, ressalvados os casos excepcionais em que a demanda precisar de complementação por parte da CONTRATANTE, por dia de atraso e OS | 0,1% |





| | |
|---|--------------|
| - encaminhar mensalmente à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil, para fins de faturamento, a memória de cálculo e o nível de serviço do tratamento de incidentes e ordens de serviço fechados do mês anterior conforme Título 12 do Anexo n. 1 ao Edital, por dia de atraso | 0,05% |
| - disponibilizar, em até 30 (trinta) dias úteis, base de conhecimento com todas as informações documentadas ao longo deste Contrato, incluindo o histórico de atendimento de incidentes e ordens de serviço mediante solicitação da CONTRATANTE, por dia de atraso | 1% |
| - devolver, ao final deste Contrato, no prazo de 15 (quinze) dias, todos os recursos cedidos pela CONTRATANTE, tais como permissões de acessos, crachás e, caso se aplique, espaço físico, por dia de atraso | 0,05% |

12. DOS CRITÉRIOS DE REAJUSTE

12.1. Os preços contratados poderão ser reajustados, a cada período de 12 meses, contado da data de apresentação da proposta, utilizando-se o ICTI (Índice de Custo de Tecnologia da Informação), fornecido pelo IPEA, ou, caso esse índice venha a ser extinto, o IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), fornecido pelo IBGE.

12.1.1. A CONTRATADA poderá solicitar o reajuste até 6 (seis) meses após a data em que adquirir o direito, nos termos deste item 12.1, sob pena de preclusão.

12.1.2. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste produzirão efeitos a partir da data da solicitação da CONTRATADA, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos próximos reajustes.

13. DA GARANTIA CONTRATUAL

13.1. Para segurança do cumprimento de suas obrigações, a CONTRATADA prestará garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor deste Contrato, de acordo com o artigo 56 da LEI, correspondente ao artigo 93 do REGULAMENTO, observando o disposto neste Título.

13.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto deste Contrato;
- b) multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;
- c) prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução deste Contrato;

13.3. A garantia será prestada no prazo de 15 (quinze) dias, contado da data da entrega da via do contrato e só poderá ser levantada, após o término do prazo da vigência contratual, observado o disposto no item 13.4 deste Título.

13.3.1. Poderão ser consideradas como a data da entrega:





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

- a) em caso de contrato assinado fisicamente: a data informada no documento de rastreamento de entrega de correspondências obtido no sítio eletrônico da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, ou a data da retirada do instrumento *in loco*;
- b) em caso de contrato assinado eletronicamente: a data do envio, por e-mail, do instrumento assinado por ambas as partes.

13.3.2. Não serão aceitas minutas de garantias.

13.3.3. A garantia, ou os documentos que a representam, deverá ser apresentada na Coordenação de Contratos da CONTRATANTE, localizada no Edifício Anexo I, 13º andar, sala 1308.

13.4. A vigência da garantia deverá corresponder ao prazo contratual acrescido de, pelo menos, 90 (noventa) dias, contados a partir do término da vigência do contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação contratual.

13.4.1. Não serão aceitas garantias concedidas de forma proporcional ao seu prazo de validade.

13.4.2. Não serão admitidas garantias contendo cláusula que fixe prazos prescricionais distintos daqueles previstos na lei civil.

13.4.3. A CONTRATADA ficará obrigada a prorrogar a vigência da garantia apresentada sempre que a vigência contratual ultrapassar a data estimada na ocasião de sua assinatura, observado o prazo disposto no item 13.3 deste Título, considerando a via do aditivo contratual.

13.4.4. No caso de alteração do valor do contrato, a garantia deverá ser ajustada à nova situação, ainda que retroativamente.

13.5. Apresentada a garantia contratual e existindo qualquer pendência que impeça o seu recebimento definitivo, a CONTRATADA será comunicada para regularizá-la ou substituí-la, sendo-lhe assinalado o prazo de 10 (dez) dias, contado da data da notificação, que poderá ser realizada por e-mail.

13.5.1. Recebida a garantia para reexame e remanescendo a necessidade de ajuste, a CONTRATADA será novamente comunicada, sendo-lhe assinalado o prazo cabal de 5 (cinco) dias para sanear a(s) pendência(s), contado da data da notificação.

13.5.2. Ultimadas as medidas constantes deste item 13.5 sem que a garantia esteja em plenas condições de ser aceita definitivamente, serão tomadas as providências para a aplicação de sanções à CONTRATADA, de acordo com as regras previstas no EDITAL e neste Contrato.

13.6. Enquanto não constituída a garantia, o valor a ela correspondente será deduzido, para fins de retenção até o cumprimento da obrigação, de eventuais créditos em favor da CONTRATADA, decorrentes de faturamento.

13.7. A falta de prestação da garantia ou sua apresentação em desacordo com o exigido no EDITAL e neste Contrato, no prazo fixado, ensejará a aplicação de multa





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

correspondente a 2,22% (dois inteiros e vinte e dois centésimos por cento) do valor estipulado para a garantia, por dia de atraso, a ser aplicada do 16º ao 60º dia, sem prejuízo do disposto no item 13.6 deste Título.

13.7.1. No caso de acréscimo contratual, a base de cálculo para a aplicação de multa corresponderá ao montante incrementado ao valor da garantia anterior.

13.8. A falta de prestação da garantia no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do dia útil imediato ao da entrega da via do contrato, ensejará a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade, de que poderá resultar no impedimento de licitar e contratar com a União e no descredenciamento do SicaF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos e, ainda, a rescisão unilateral do contrato por inexecução da obrigação e a aplicação da multa prevista no item 13.7 deste Título.

13.9. O disposto no item 13.7 deste Título aplicar-se-á também nos casos dispostos nos subitens 13.4.3 e 13.4.4 e no item 13.10 deste Título.

13.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, durante a vigência contratual, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo de 15 (quinze) dias, contado da data da notificação.

13.11. No caso de rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA, a garantia será executada para ressarcimento à CONTRATANTE das multas e indenizações devidas, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no EDITAL e neste Contrato.

13.12. Em caso de apresentação de seguro-garantia, é vedada a inclusão e/ou supressão de dispositivos nas condições gerais e especiais nele previstas que diverjam da redação original do anexo referente ao Seguro Garantia – Segurado Setor Público da Circular SUSEP n. 477, de 30 de setembro de 2013, ou norma que vier a substituí-la.

13.12.1. O seguro-garantia deve ser emitido por seguradora em situação regular na Superintendência de Seguros Privados.

13.12.2. No instrumento do seguro-garantia a CONTRATANTE deverá constar como beneficiária do seguro.

13.12.3. É vedada a inclusão de cláusulas particulares no seguro-garantia, salvo permissão expressa da CONTRATANTE, que poderá ocorrer em momento posterior ao efetivo recolhimento da garantia, mediante consulta da CONTRATADA.

13.13. Quando se tratar de depósito caucionado, a garantia deverá observar o disposto no Decreto-Lei n. 1.737, de 1979 e orientação do SIAFI, que determinam devam ser as garantias prestadas em dinheiro, nas licitações públicas, depositadas na Caixa Econômica Federal (CEF).

13.14. No caso de garantia apresentada na modalidade de fiança bancária, deverá constar do documento renúncia expressa aos benefícios da ordem previstos no artigo 827 da Lei n. 10.406, de 2002 (Código Civil).





13.14.1. A garantia na modalidade de fiança bancária deverá ser emitida por instituição financeira autorizada a operar pelo Banco Central do Brasil.

13.15. Se a garantia for prestada em títulos da dívida pública, a aceitação será condicionada à emissão sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

13.16. A garantia contratual será devolvida de acordo com o disposto na Ordem de Serviço n. 02, de 2013 da Diretoria-Geral da CONTRATANTE, conforme a seguir:

13.16.1. O Departamento de Material e Patrimônio, de ofício ou por solicitação da CONTRATADA e, após concluídas as diligências necessárias, proporá à autoridade competente a devolução da garantia contratual.

13.16.2. Autorizada a devolução, o Departamento de Finanças, Orçamento e Contabilidade preparará o expediente necessário à entrega da garantia e solicitará o comparecimento da CONTRATADA para a retirada dos documentos.

13.17. As garantias não retiradas pela CONTRATADA, independentemente do disposto nos subitens 13.16.1 e 13.16.2 deste Título, terão o seguinte tratamento:

13.17.1. A garantia prestada nas modalidades seguro-garantia ou fiança-bancária será arquivada no processo de origem do respectivo contrato após 120 (cento e vinte) dias do término da sua vigência.

13.17.2. A garantia prestada na modalidade caução em dinheiro, após 5 (cinco) anos do término de sua vigência, será transferida para o Fundo Rotativo da CONTRATANTE, após notificação prévia da CONTRATADA, mediante edital publicado no Diário Oficial da União.

13.17.3. A garantia prestada na modalidade caução em títulos da dívida pública, na forma escritural, transcorridos 120 (cento e vinte) dias do término da vigência e desde que haja manifestação favorável do Departamento de Material e Patrimônio, poderá ser desvinculada do contrato administrativo pela instituição financeira que a mantém em custódia.

13.18. Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, para decidir demandas judiciais decorrentes de questões referentes à garantia contratual.

14. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

14.1. A CONTRATANTE e a CONTRATADA, se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, realizando o tratamento de dados pessoais disponibilizados pelas partes, em meios físicos ou digitais, em consonância e em cumprimento das disposições preconizadas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, regulamentada na Câmara dos Deputados pelo Ato da Mesa n. 152, de 16 de dezembro de 2020, assim como





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

atenderão a suas respectivas atualizações e aos padrões aplicáveis em seu segmento, vinculadas às disposições constantes do Anexo n. 6 ao EDITAL.

15. DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

15.1. O presente Contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, conforme datas definidas na Folha de Rosto, podendo ser prorrogado em conformidade com o artigo 57, inciso II da Lei n. 8.666, de 1993, e com o artigo 105, inciso II do REGULAMENTO, a critério da CONTRATANTE.

15.2. Este Contrato poderá ser rescindido nos termos das disposições contidas nos artigos 77 a 80 da LEI, correspondentes aos artigos 125 a 128 do REGULAMENTO.

16. DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

16.1. Todo código produzido ou fornecido dentro do escopo da solução deve ser licenciado de forma que a CONTRATANTE tenha acesso ao código fonte, esteja permitida a alterá-lo e incorporá-lo a esta ou outras soluções de software.

16.2. A CONTRATANTE não poderá fornecer ou repassar a terceiros propriedade intelectual fornecida no âmbito deste Contrato, mas que seja licenciada comercialmente pela CONTRATADA.

17. DO FORO

17.1. Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, para decidir demandas judiciais decorrentes do cumprimento deste Contrato.

E por estarem assim de acordo, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito.

Brasília, de de 2023.

Pela CONTRATANTE:

Celso de Barros Correia Neto

Diretor-Geral

Pela CONTRATADA:

(nome)

(cargo)

Brasília, 8 de fevereiro de 2023.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)

Daniel de Souza Andrade
Pregoeiro





ANEXO N. 6
DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. A **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, realizando o tratamento de dados pessoais disponibilizados pelas partes, em meios físicos ou digitais, em consonância e em cumprimento das disposições preconizadas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, regulamentada na Câmara dos Deputados pelo Ato da Mesa n. 152, de 16 de dezembro de 2020, assim como atenderão a suas respectivas atualizações e os padrões aplicáveis em seu segmento, vinculadas às seguintes disposições:

- a. O tratamento de dados pessoais dar-se-á exclusivamente de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º, 11 e/ou 14 e do artigo 23 da Lei n. 13.709, de 2018, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do CONTRATO, utilizando-os, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Agência Nacional de Proteção de Dados;
- b) A CONTRATADA compromete-se a tratar todos os dados pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público, devendo observar requisitos e práticas de segurança da informação para garantir a confidencialidade dos dados pessoais, inclusive no seu armazenamento, transmissão ou compartilhamento;
- c) Caso seja necessário coletar dados pessoais não abrangidos pelo item 1 e não previamente informados pela CONTRATANTE, indispensáveis para o atendimento de eventual demanda específica decorrente do CONTRATO, a coleta deverá ser realizada mediante a prévia autorização do Encarregado de Proteção de Dados da Câmara dos Deputados, responsabilizando-se a CONTRATADA pela obtenção do consentimento dos titulares;
- d) Nas hipóteses em que a CONTRATADA (operadora), por força de suas atividades, tenha que repassar dados pessoais para tratamento de outra empresa/entidade (suboperadora), obtidos em razão deste contrato, deve obter autorização formal da CONTRATANTE, responsabilizando-se ambas (operadora e suboperadora) de forma solidária, na forma do art. 42, §1º, I da Lei n. 13.709, de 2018;
- e) As partes devem permitir aos titulares o acesso aos seus respectivos dados pessoais, bem como a promover alterações e cancelamentos e conceder informações quanto ao tratamento, quando solicitado expressamente;





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

- f) Não ocorrerá transferência da propriedade ou controle dos dados pessoais pela CONTRATADA, sendo que os dados eventualmente gerados, obtidos ou coletados na execução contratual serão de propriedade dos respectivos titulares, sendo vedado o compartilhamento ou a comercialização de quaisquer elementos de dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de dados pessoais, exceto para o caso de dados anonimizados, mediante expressa e específica autorização do Controlador;
- g) As partes não fornecerão ou compartilharão, em qualquer hipótese, dados pessoais sensíveis de seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros, salvo se expressamente solicitado por uma parte à outra, caso o objeto do CONTRATO justifique o recebimento de tais dados pessoais sensíveis, estritamente para fins de atendimento de legislação aplicável;
- h) As partes informarão e instruirão os seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros sobre o tratamento dos dados pessoais, observando todas as condições deste Termo, nunca cedendo ou divulgando tais dados a terceiros, salvo se expressamente autorizado pelo titular, por força de lei ou por determinação judicial; e garantindo a privacidade e a confidencialidade dos dados pessoais, mantendo controle rigoroso de acesso;
- i) A CONTRATADA deverá implementar e manter controles e procedimentos específicos para detecção, coleta, registro, tratamento, preservação de evidências e resposta a incidentes de segurança da informação e de privacidade, bem como monitorar sua própria conformidade, de colaboradores, de prestadores de serviços e/ou de terceiros;
 - i.1) A CONTRATADA deverá, ainda, fornecer à CONTRATANTE, sempre que lhe seja solicitado, relatório de impacto à proteção de dados pessoais, inclusive de dados sensíveis, referente às operações de tratamento de dados pessoais que realizar, com análise e avaliação de riscos aos quais a Solução de TIC está exposta, bem como as medidas adotadas de salvaguarda e de mitigação de riscos, mormente em relação à proteção de dados pessoais, conforme metodologia indicada pela CONTRATANTE;
 - i.2) A CONTRATADA deverá apresentar outros relatórios, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, com informações como o “status” dos sistemas de processamento de dados pessoais, as medidas de segurança, o tempo de inatividade registrado das medidas técnicas de segurança, a conformidade estabelecida com as medidas organizacionais, eventuais violações de dados e/ou incidentes de





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

segurança, as ameaças percebidas à segurança e aos dados pessoais e as melhorias exigidas e/ou recomendadas;

- j) A CONTRATANTE, ou representantes por ela indicados, poderá acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade das obrigações de proteção de dados pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade da CONTRATADA, podendo, ainda, notificar e fornecer informações, para atendimento em 48 (quarenta e oito) horas, sobre qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais ou contratuais relativas à proteção de dados pessoais, de qualquer violação de segurança ou de exposições/ameaças em relação à conformidade com a proteção de dados pessoais, ou em período menor, se necessário, para atender a qualquer ordem judicial, de autoridade pública ou de regulador competente;
- k) A CONTRATADA corrigirá, completará, excluirá e/ou bloqueará os dados pessoais, quando solicitado pela CONTRATANTE, devendo, ainda, comunicar sobre reclamações e solicitações dos titulares de dados pessoais;
- l) A CONTRATADA manterá registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar, bem como implementará medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação, transferência, difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente utilizado por ela (seja ele físico ou lógico) seja estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança, aos princípios gerais previstos na Lei n. 13.709, de 2018, e às demais normas regulamentares aplicáveis, para garantir, além da segurança, a confidencialidade e a integridade dos dados pessoais;
- m) A CONTRATADA deve informar à CONTRATANTE sobre qualquer incidente de segurança que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, relacionado ao presente instrumento, em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento em que tomou conhecimento, por quaisquer meios, do respectivo incidente;
- n) A operadora excluirá, de forma irreversível, os dados pessoais retidos em seus registros, mediante solicitação da Controladora ou dos titulares dos dados, ressalvadas determinações legais ou judiciais;
- o) Os peticionamentos relacionados ao tratamento de dados serão endereçados à Diretoria-Geral da Câmara dos Deputados para apreciação do Encarregado de Proteção de Dados, através do correio eletrônico dadospessoais@camara.leg.br, e serão atendidos dentro de prazo razoável;





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

- p) Encerrada a vigência do instrumento contratual ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a CONTRATADA interromperá o tratamento dos dados pessoais coletados no decorrer da execução contratual, bem como daqueles disponibilizados pela CONTRATANTE, e, em no máximo 30 (trinta) dias, eliminará completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a CONTRATADA tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal, ou outra hipótese determinada pela Lei n. 13.709, de 2018;
- q) O tratamento dos dados coletados, somente quando autorizado pela Controladora, poderá ser conservado pelo período de 5 (cinco) anos após o término do CONTRATO, com sua posterior eliminação, sendo autorizada sua conservação nas hipóteses descritas no artigo 16 da Lei n. 13.709, de 2018;
- r) Os sistemas que servirão de base para o armazenamento dos dados pessoais coletados devem seguir o conjunto de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação na Câmara dos Deputados e, subsidiariamente, no que couber, no Governo Federal;
- s) Independentemente do disposto em qualquer outra cláusula deste Termo, a CONTRATADA é a única responsável por todo e qualquer dano decorrente do descumprimento da Lei n. 13.709, de 2018, pela CONTRATADA, por seus colaboradores, prepostos, subcontratados, parceiros comerciais, empresas afiliadas ou qualquer agente ou terceiro a ela vinculado ou que atue em seu nome;
- t) Eventuais responsabilidades das partes serão apuradas conforme estabelecido neste termo e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI, da Lei n. 13.709, de 2018;
- u) Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, para decidir demandas judiciais decorrentes do cumprimento deste Termo.

Brasília, 8 de fevereiro de 2023.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)

Daniel de Souza Andrade
Pregoeiro





ANEXO N. 7
MODELO DO TERMO DE SIGILO (VISTORIA TÉCNICA)
TERMO DE SIGILO

(Nome) _____, pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de _____, Estado de _____, inscrita no CNPJ sob o n. _____, doravante referida como “**empresa**”, representada pelo Sr(a). _____, doravante referido como “**representante**”, concorda com os termos abaixo, relativos às condições de demonstração de produtos e serviços do ambiente da Câmara dos Deputados:

1. Sigilo de informações

A empresa, por manifestação de seu representante, concorda em não divulgar, por qualquer forma ou meio, quaisquer informações fornecidas pela Câmara dos Deputados ou obtidas pela empresa para fins de elaboração de proposta para participação em licitação, referente ao Pregão Eletrônico n. 11/23.

2. Ausência de Vínculo

O estabelecimento do presente "Termo de Sigilo" não configura qualquer compromisso nem vínculo financeiro ou de aquisição/contratação futura entre a Câmara dos Deputados e a empresa.

Os termos do presente "Termo de Sigilo" não compõem nem afetam qualquer interação ou contratação futura por parte da Câmara dos Deputados com a empresa.

Brasília, ____ de _____ de 2023.

Representante Legal da Empresa

Representante DITEC
Serviço de Apoio ao Desenvolvimento de
Soluções de TIC
Ponto: _____

Brasília, 8 de fevereiro de 2023.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)
Daniel de Souza Andrade
Pregoeiro





ANEXO N. 8
PROVA DE CONCEITO

Considerações iniciais

A Prova de Conceito é descrita em termos genéricos, o que permite alguma liberdade durante a sua implementação. Nomes de opções e ações poderão adotar sinônimos ao invés dos termos exatos empregados na descrição da Prova de Conceito. É necessário todavia, que a implementação permita a execução das ações na ordem em que eles estão descritas e, quando indicado, com o mesmo resultado esperado. Ações automáticas não podem ser substituídas por ações manuais.

Descrição dos campos do cadastro de usuário

Nome: Campo texto obrigatório

CPF: Campo texto obrigatório com máscara no formato 999.999.999-99 (ex.: 123.456.789- 01).

Descrição dos campos de demanda

Título: Campo textual de preenchimento livre pelo atendente.

Classificação: Campo de seleção múltipla com visualização hierárquica de 3 níveis com os seguintes valores:

Institucional

Recursos Humanos

Quadro de Pessoal

Recursos Humanos

Remuneração e Benefícios

Proposição

Proposição por Tema Deputado

Despesas

Cota Parlamentar

Atuação parlamentar

Mandato

Atuação parlamentar

Canal de entrada: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Chat

Telefone

Portal autosserviço

Canal para resposta: Campo de seleção única obrigatório com os seguintes valores:





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

E-mail

Telefone

Whatsapp

Tipo de demanda: Campo de seleção única obrigatório com os seguintes valores:

Solicitação de Informação

Pesquisa

Denúncia

Assunto: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Câmara dos Deputados

Tributação.

Material entregue: Campo de seleção múltipla com os seguintes valores:

Informação

Proposição

Planilha

Fontes consultadas: Campo de seleção múltipla com os seguintes valores:

Órgão interno da Câmara dos Deputados

Portal da Câmara

Resultado do atendimento: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Atendida totalmente

Parcialmente atendida

Impossibilidade de atendimento

Indeferida parcialmente

Indeferida totalmente

Razões do indeferimento do atendimento: Campo de seleção múltipla com os seguintes valores:

Análise, interpretação e consolidação de dados

Informação classificada

Pedido genérico

Processo administrativo em trâmite

Tempo gasto no atendimento: Campo para preenchimento manual dos minutos gastos no atendimento da demanda.

Situação da demanda: Campo de seleção única com os seguintes valores:





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

Recebida

Em atendimento

Finalizada

Prorrogação de prazo: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Não: Pré-selecionado por padrão

Sim: A seleção desta opção prorroga em 10 dias o prazo final para atendimento da demanda

Admissão do recurso 1: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Sim

Não

Admissão do recurso 2: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Sim

Não

Texto da demanda: Campo texto obrigatório de livre preenchimento.

Anexo: Campo do tipo anexo que permita anexar múltiplos arquivos.

Observação particular: Campo texto de livre preenchimento.

Descrição dos campos de recurso

Data de registro do recurso: Campo do tipo data com preenchimento automático, permitida a edição manual.

Data de resposta do recurso: Campo do tipo data com preenchimento e edição manual.

Órgão responsável pela apreciação do recurso: Campo de seleção única com os seguintes valores:

DRH

DG

Instância do recurso: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Esfera Administrativa

Esfera Legislativa

Resultado do recurso: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Deferido

Indeferido

Razões do indeferimento do recurso: Campo de seleção múltipla, habilitado somente se Resultado do recurso = Indeferido, com os seguintes valores:





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

Análise, interpretação e consolidação de dados

Informação classificada

Pedido genérico

Processo administrativo em trâmite

Descrição dos campos de providência

Motivo: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Processo LAI

Processo LAI Recurso

Pedido de informação interna

Número do processo administrativo: Campo texto de livre preenchimento com máscara no formato 999999/YYYY (ex.: 123456/2021).

Órgão: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Depes

DRH

DG

Forma de envio: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Edoc

E-mail

Telefone

Prazo de resposta: Campo do tipo data com preenchimento automático de acordo com os valores selecionados no campo Motivo da seguinte forma:

Se Motivo = Processo LAI: Prazo de 10 dias a partir da data de registro

Se Motivo = Processo LAI Recurso: Prazo de 5 dias a partir da data de registro

Se Motivo = Pedido de informação interna: Prazo de 3 dias a partir da data de registro

Texto do e-mail: Campo texto de livre preenchimento.

Filas de atendimento

Primeiro nível de atendimento

Triagem de Primeiro Nível

Triagem de Segundo nível;

Atendimento de Segundo Nível

Serviço de informação ao cidadão (SIC)





Ouvidoria

Perfis de atendimento

Primeiro nível de atendimento

Triagem de Primeiro Nível

Triagem de Segundo nível;

Atendimento de Segundo Nível

Serviço de informação ao cidadão (SIC)

Ouvidoria

Prazos de atendimento de demanda

Se Tipo de demanda = Solicitação de informação

20 dias após data de registro

Se Tipo de demanda = Pesquisa

10 dias após data de registro

Se Tipo de demanda = Denúncia

Conforme regras elencadas no cenário 4

Contagem dos prazos de atendimentos

Quando não houver indicação diferente, os prazos de atendimento deve ser contados em dias corridos (não úteis). Todavia, o início ou fim do prazo só deve ocorrer em dia útil.

Banco de respostas

Serve como local de armazenagem de modelos de resposta utilizados com frequência, para agilizar a edição de respostas pelos atendentes.

Cenário de uso 1 – Registro e tratamento de demandas, providências e recursos

Lucíola, aluna da Universidade Brasileira, acessa um portal de autosserviço da Câmara dos Deputados para registrar uma demanda. Ela realiza cadastro para obter login e senha de acesso.

Após informar seus dados de identificação, ela recebe notificação em seu e-mail indicando que o cadastro de usuário foi realizado com sucesso.

Lucíola, já logada no sistema, tem a possibilidade de selecionar a tipologia de chamado "solicitação de informação".

Após seleção, ela é convidada a informar a demanda no campo texto da demanda. Ela registra o seguinte texto:





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

“Gostaria da lista de todos servidores que já estiveram em exercício na Casa desde o ano 2000 contendo as seguintes informações: nome, CPF, lotação e remuneração mensal?”

Após registro, Lucíola recebe notificação em seu e-mail cadastrado informando do registro do seu pedido e o respectivo protocolo.

A demanda vai direto para a fila TRIAGEM DE PRIMEIRO NÍVEL, com o status RECEBIDA

Hilda Hilst, que trabalha na fila TRIAGEM DE PRIMEIRO NÍVEL, reserva a demanda, que fica em sua fila de atendimento.

Após reserva da demanda por Hilda Hilst, o status da demanda se altera para EM ATENDIMENTO.

Hilda Hilst registra o seguinte título para a demanda: “Informações sobre servidores desde o ano 2000”.

Hilda Hilst classifica a taxonomia da demanda conforme abaixo:

Macrotema: INSTITUCIONAL

Tema: RECURSOS HUMANOS

Subtema: QUADRO DE PESSOAL

Após classificação, Hilda Hilst verifica que essa informação não está no portal da Casa. Ela registra essa informação em “observação particular” e encaminha a demanda para a fila TRIAGEM DE SEGUNDO NÍVEL.

Por ter havido encaminhamento para outra fila de atendimento e como não foi indicado um novo operador por Hilda Hilst, a reserva no nome de Hilda Hilst é desfeita automaticamente e a demanda será recepcionada livre para reserva pelos atendentes da fila de destino.

Na fila TRIAGEM DO SEGUNDO NÍVEL DE ATENDIMENTO, Clarice Lispector reserva a demanda em seu nome para dar tratamento.

Ao analisar a taxonomia, verifica que faltou incluir uma classificação adicional, fazendo a inclusão conforme abaixo:

Macrotema: INSTITUCIONAL

Tema: RECURSOS HUMANOS

Subtema: REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

Após correção na taxonomia, Clarice Lispector encaminha a solicitação para a fila SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC), que intermediará a resposta junto às áreas internas detentoras das informações (Departamento de Pessoal e Coordenação de Arquivo).

Por ter havido encaminhamento para outra fila de atendimento e como não foi indicado um novo operador por Clarice Lispector, a reserva no nome de Clarice Lispector é





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

desfeita automaticamente e a demanda será recepcionada livre para reserva pelos atendentes da fila de destino.

José da Silva, do SIC, reserva a demanda em seu nome para atendê-la.

José da Silva registra duas providências para atendimento.

1ª PROVIDÊNCIA:

Motivo: Processo LAI

Órgão: Depes

Prazo de resposta: 10 dias

Forma de envio: Edoc

2ª PROVIDÊNCIA:

Motivo: Pedido de informação interna

Órgão: Coordenação de Arquivo

Prazo de resposta: 3 dias

Forma de envio: E-mail

Texto do E-mail: "Colegas, Solicito cópia do Boletim administrativo do dia 21/03/1900."

José da Silva imprime folha com dados da demanda para apresentar a chefia. Os dados disponíveis para impressão são:

Nome do demandante

CPF do demandante

E-mail do demandante

Título da demanda Texto da demanda

Data de registro da demanda

Tendo em vista uma solicitação de prorrogação de prazo recebida do Departamento de Pessoal, José da Silva seleciona a opção "Sim" no campo PRORROGAÇÃO DE PRAZO.

A resposta do Departamento de Pessoal é recebida por meio de arquivo PDF. O arquivo é extenso (100 MB), tendo em vista o volume de informações solicitadas. Em seguida o arquivo é anexado à demanda.

Como as mensagens de resposta costumam ter a mesma estrutura de introdução e fechamento, José cria estrutura de resposta padrão, para que possa agilizar os atendimentos. A resposta é salva no Banco de Respostas, com o seguinte teor:

"Senhor(a) <Primeiro nome do demandante>,"





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

<ESPAÇO EM BRANCO PARA INCLUSÃO DO CONTEÚDO ESPECÍFICO DA RESPOSTA>

Atenciosamente,

Câmara dos Deputados”

Com a estrutura de resposta padrão já salva no Banco de Respostas, José da Silva faz a sua inclusão no campo de respostas da demanda, adicionando o trecho específico da resposta (no espaço em branco entre a introdução e o fechamento):

“Senhor (a) <Primeiro nome do demandante>,

Informamos que dada a complexidade da pesquisa, o Departamento de Pessoal solicita prorrogação de prazo para o atendimento. Seu pedido será atendido em 10/01/2020.

Atenciosamente,

Câmara dos Deputados”

Após receber as respostas do Departamento de Pessoal e da Coordenação de Arquivo, José da Silva elabora a rascunha da resposta. Ele utiliza o recurso “Banco de Resposta”, que já contém o modelo padrão de introdução e fechamento do texto:

“Senhor (a) <Primeiro nome do demandante>,

A Câmara dos Deputados agradece o seu contato.

Em atenção ao solicitado, encaminhamos em anexo arquivos PDF contendo lista com todos os servidores desta Casa desde o ano 2000, com respectiva lotação e remuneração mensal. Quanto aos números de CPF, informamos que esta informação é considerada sigilosa em conformidade com o Ato da Mesa 45/2012.

Atenciosamente,

Câmara dos Deputados”

José da Silva salva rascunho da resposta para dar continuidade ao atendimento em outro momento. Ao clicar no botão salvar, resposta ainda não é enviada ao cidadão.

Em momento posterior, ao retomar o atendimento, José da Silva envia a resposta e precisa preencher 04 (quatro) campos estruturados obrigatórios para conclusão do atendimento que são: Assunto, Material Entregue, Fontes Consultadas e Resultado. Os campos são preenchidos da seguinte forma:

Assunto: Câmara dos Deputados

Material Entregue (2 seleções):

Informação

Planilha

Fontes Consultadas: Órgão interno da Câmara dos Deputados





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

Resultado do atendimento: Indeferida parcial

Razão do indeferimento: Informação Pessoal

Forma de entrega: E-mail

Tempo de atendimento em minutos: 120

Por fim, clica no botão “Concluir atendimento” para encerrar o atendimento.

A demanda altera seu Status de EM ATENDIMENTO para FINALIZADA

Lucíola recebe 2 notificações por e-mail: Uma informando que a demanda foi atendida; e outra com a resposta solicitada.

Inconformada com a resposta da Câmara dos Deputados, Lucíola, via portal de autosserviço, encaminha um primeiro pedido de recurso.

“Envio recurso, pois não considero CPF um dado sigiloso”

É registrado um novo protocolo, vinculada à inicial para atendimento do recurso.

A demanda segue diretamente para a fila TRIAGEM DE SEGUNDO NÍVEL.

Clarice Lispector reserva a demanda em seu nome.

O status da demanda é alterado de RECEBIDA para EM ATENDIMENTO.

Clarice Lispector ADMITE o recurso e encaminha a nova demanda para a fila SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC). Registra na “observação particular” o seguinte texto:

“Recurso da demandante procede”.

Por ter havido encaminhamento para outra fila de atendimento e como não foi indicado um novo operador por Clarice Lispector, a reserva no nome de Clarice Lispector é desfeita automaticamente e a demanda será recepcionada livre para reserva pelos atendentes da fila de destino.

José da Silva reserva a demanda em seu nome.

José da Silva registra uma providência para atendimento. Preenche os seguintes campos:

1ª PROVIDÊNCIA:

Motivo: Processo LAI - Recurso

Órgão: DRH

Prazo de resposta: 5 dias

Forma de envio: Edoc

O DRH indeferiu o recurso apresentado sob o fundamento de que os números de CPF são informação pessoal considerada sigilosa.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

Após receber indeferimento do recurso pelo DRH, José da Silva elabora a seguinte resposta com o modelo do Banco de Respostas e anexa arquivo encaminhado pelo DRH:

“Senhor (a) <Primeiro nome do demandante>,

Informamos que seu 1º recurso foi improvido tendo em vista se tratar de informação pessoal, conforme manifestação da Diretoria de Recursos Humanos desta instituição.”

Atenciosamente,

Câmara dos Deputados”

Em campo específico do recurso, José da Silva faz o registro do atendimento do 1º recurso, preenchendo os seguintes campos:

Órgão responsável pela apreciação do recurso: Diretoria de Recursos Humanos.

Instância do recurso: Esfera Administrativa.

Resultado do recurso: Indeferido.

Razão do indeferimento recurso (assinala 2 motivos):

Informação Pessoal; e

Análise, interpretação e consolidação de dados

Data de registro do recurso: (preenchimento automático, permitida a edição manual).

Data de resposta do recurso: (preenchimento e edição manual).

Por fim, clica no botão “Concluir Atendimento” para encerrar o atendimento. A demanda altera seu Status de EM ATENDIMENTO para FINALIZADA

Lucíola recebe 2 notificações por e-mail: Uma informando que a demanda foi atendida e outra com a resposta da solicitação.

Ainda sem aceitar a justificativa de sigilo dos números de CPF, Lucíola, via portal de autosserviço, encaminha o segundo pedido de recurso.

“Envio 2o recurso, pois não considero CPF um dado sigiloso”

É registrado um novo protocolo, vinculado à inicial para atendimento do recurso.

O pedido segue diretamente para a fila TRIAGEM DE SEGUNDO NÍVEL.

Clarice Lispector reserva a demanda em seu nome.

O status da demanda é alterado de RECEBIDA para EM ATENDIMENTO

Clarice Lispector ADMITE o recurso, encaminha a nova demanda para a fila SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) e registra na “observação particular” o seguinte texto:





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

“Recurso da demandante procede.”

Por ter havido encaminhamento para outra fila de atendimento e como não foi indicado um novo operador por Clarice Lispector, a reserva no nome de Clarice Lispector é desfeita automaticamente e a demanda será recepcionada livre para reserva pelos atendentes da fila de destino.

José da Silva reserva a demanda em seu nome.

José da Silva uma nova providência para atendimento. Preenche os seguintes campos:

1ª PROVIDÊNCIA:

Motivo: Processo LAI Recurso

Órgão: Diretoria Geral

Prazo de resposta: 5 dias

Forma de envio: Edoc

Após receber indeferimento do recurso por parte da Diretoria Geral, José da Silva elabora a seguinte resposta com o modelo do Banco de Respostas e anexa arquivo encaminhado pela DG:

“Senhor (a) <Primeiro nome do demandante>,

Informamos que seu 2º recurso foi improvido tendo em vista se tratar de informação pessoal, conforme manifestação da Diretoria Geral desta instituição.”

Atenciosamente,

Câmara dos Deputados”

Em campo específico do recurso, José da Silva faz o registro do indeferimento do 2º recurso, preenchendo os seguintes campos:

Órgão responsável pela apreciação do recurso: Diretoria Geral

Instância do recurso: Esfera Administrativa

Resultado do recurso: Indeferido

Razão do indeferimento do recurso: Informação Pessoal

Data de registro do recurso: (preenchimento automático, permitida a edição manual)

Data de resposta do recurso: (preenchimento e edição manual)

Por fim, José da Silva clica no botão “Finalizar recurso” para encerrar o atendimento.

Luciôla recebe notificação por e-mail informando que a demanda foi atendida e recebe a resposta da sua solicitação.





A situação do recurso é alterado de EM ATENDIMENTO para FINALIZADO

Tendo em vista o grande esforço para atendimento da demanda, José da Silva avalia pertinente a inclusão de sua resposta no Banco de Conhecimento. Assim, clica no botão “Sugerir Inclusão ao Banco de Conhecimento”

A seleção deste botão na tela da demanda dispara mensagem automática para o e-mail bancodeconhecimento@camarateste.leg.br, com o seguinte teor:

“Sugere-se inclusão ao banco de conhecimento da seguinte demanda:

Protocolo: <Número do protocolo>.

Operador solicitante: <Nome do operador>.”

Cenário de uso 2 – Reserva e tratamento de demandas em lote

Uma agente chamada Clarice Lispector lista chamados na sua fila de atendimento e utiliza a funcionalidade de edição múltipla para selecionar e reservar ao mesmo tempo quatro demandas para si mesma.

Depois disso, Clarice Lispector utiliza novamente a funcionalidade de edição múltipla para enviar ao mesmo tempo a mesma resposta para as quatro demandas reservadas anteriormente. A seguinte resposta é enviada:

“Senhor <Nome do demandante>,

Informamos que o deputado Machado de Assis tomou posse somente em 2007 não utilizando nenhum recurso no período mencionado.

Atenciosamente,

Câmara dos Deputados”

Após enviar a resposta, os demandantes das quatro demandas recebem a notificação em sua caixa de e-mail.

Cenário de uso 3 – Denúncia identificada

João Carlos, advogado e ativista político, acessa o portal de autoatendimento e faz seu login usando o login que já possuía.

Ainda no portal de autoatendimento, ele registra a seguinte demanda: Tipo: Denúncia

Texto da demanda:

“É preciso mais lisura no trato com o dinheiro público! O Deputado Ulysses Guimarães tem escritório aqui no meu município, mas fica muito tempo fora (imagino que em Brasília!). A esposa dele e os filhos vivem andando com o motorista.

Vejo com frequência o motorista abastecendo no Posto Pagé, porque fica perto do meu escritório. Soube esta semana, para minha surpresa e revolta, que ele pede uma fatura mensal do combustível para PEDIR O REEMBOLSO NA CÂMARA FEDERAL!





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

Isso é um absurdo! O carro é utilizado pela esposa e pelos filhos, pra andar com motorista (será que pago com nosso dinheiro também?!). Todo mundo na cidade vê!

Solicito providências urgentes! Tenho vídeos do veículo rodando com a família do deputado e também do mesmo veículo sendo abastecido no Posto Pagé. São provas irrefutáveis da corrupção desse sujeito!”

Após registro da denúncia, João Carlos recebe mensagem em seu e-mail cadastrado informando do registro de sua demanda e do respectivo protocolo.

Desconfiado, João Carlos liga para o 0800 da Câmara e pede informações sobre a demanda ao atendente. O atendente solicita algumas informações para identificar João Carlos e a demanda e realiza busca no sistema para localizar a demanda. O sistema informa que a demanda existe, mas que não pode ser consultada por se tratar de denúncia. O atendente informa a João Carlos que, em função do sigilo desse tipo de demanda, só o próprio demandante pode consultá-la por meio do portal de autoatendimento e dá as orientações sobre como fazê-lo.

João Carlos acessa o portal de autoatendimento, faz o logon e consulta suas demandas registradas. Identificando a denúncia feita na listagem exibida, acessa a página para visualizar detalhes da denúncia, conferindo seus principais dados, e visualiza que ela está com o status RECEBIDA.

A demanda vai direto para a fila da OUVIDORIA, com o status RECEBIDA, e o sistema dispara a contagem do prazo de 30 (trinta) dias para o atendimento da demanda.

Maria José, que trabalha na fila OUVIDORIA, reserva a demanda, que fica em sua fila de atendimento. Maria José classifica a taxonomia da demanda conforme abaixo:

Macrotema: DEPUTADOS

Tema: DESPESAS

Subtema: COTA PARLAMENTAR

Após verificar que o Deputado Ulysses Guimarães está em exercício e tem solicitações de reembolso de despesas com combustível pagas ao “Posto Pagé Ltda”, Maria José registra essa informação em “observação particular” e encaminha resposta ao denunciante, acusando o recebimento da denúncia e solicitando o envio dos vídeos comprobatórios. Para tanto, habilita o envio de arquivos para esta demanda. O sistema modifica o status da demanda para EM ATENDIMENTO.

João Carlos recebe o e-mail solicitando o envio dos vídeos comprobatórios. Ele acessa o link informado na mensagem e faz o upload de 2 vídeos (arquivos no formato MP4). Ele ainda responde ao e-mail informando que já enviou os vídeos conforme solicitado.

Ao consultar sua fila de atendimento, Maria José observa que há sinalização de atualização na demanda de João Carlos. Ela acessa o detalhamento da demanda, vê a mensagem enviada por João Carlos, baixa e verifica a integridade dos arquivos





enviados. Maria José assiste aos 2 vídeos e verifica que eles são consistentes com o relato textual.

Maria José registra uma providência para atendimento. Preenche os seguintes campos:

1ª PROVIDÊNCIA:

Motivo: Pedido de informação interna

Órgão: Diretoria Geral

Prazo de resposta: 5 dias

Forma de envio: Edoc

Adicionalmente, verifica sinalização visual de que houve uma tentativa frustrada de acesso à demanda, realizada pouco depois de seu registro inicial, por um atendente da Central 0800 da Câmara (aquela relativa ao pedido feito pelo denunciante ao 0800).

Maria José encaminha resposta preliminar ao denunciante, informando que a denúncia foi enviada à Diretoria-Geral para apuração.

Após dois dias, Maria José recebe manifestação da Diretoria-Geral. Maria José verifica que o Diretor-Geral solicitou duas providências à Ouvidoria:

Consultar o denunciante para verificar se ele possui mais vídeos para juntar à demanda, a fim de caracterizar a recorrência da conduta;

Informar os dados pessoais do denunciante, por considerá-los imprescindíveis à apuração da denúncia.

Maria José, então, consulta seu chefe Augusto, por meio da própria demanda, para fins de autorização quanto ao atendimento das solicitações feitas pela Diretoria-Geral.

O sistema envia uma notificação a Augusto, chefe de Maria José, e, ao acessá-la, Augusto lê a consulta de Maria José e a autoriza a pedir ao denunciante as solicitações da Diretoria- Geral.

Ao receber a resposta de Augusto, Maria José acessa a denúncia no sistema e adota os seguintes procedimentos:

Aciona o comando PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO, o qual gera resposta com texto padrão, editável, na qual Maria José especifica o pedido quanto ao envio de vídeos adicionais e informa o denunciante que esse envio deverá ocorrer no prazo de

10 (dez) dias. Ao enviar esse pedido ao denunciante, o sistema gera uma nova providência e suspende automaticamente a contagem do prazo, que é de 30 (trinta) dias, para atendimento da demanda. O prazo voltará a contar a partir da data em que o denunciante encaminhar resposta ao PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO (se ANTES dos 10 dias) ou no máximo em 10 dias, se não houver manifestação do denunciante.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

Aciona o comando Termo de Consentimento, texto padrão passível de edição pela Ouvidoria, por meio do qual Maria José pede o consentimento expresso do denunciante quanto ao fornecimento de seus dados pessoais para a Diretoria-Geral. O Termo pode ser editado pelo denunciante unicamente quanto à marcação de resposta, da seguinte forma:

Sim.

Não.

O envio desse termo ao denunciante gera um registro específico no sistema (TERMO DE CONSENTIMENTO), com data de envio e reprodução do texto enviado.

Cinco dias depois, Maria José é alertada pelo sistema de que o denunciante devolveu o Termo de Consentimento. Ao consulta-lo, Maria José verifica que o denunciante assinalou SIM. O Termo devolvido é incluído automaticamente pelo sistema no registro TERMO DE CONSENTIMENTO.

Transcorridos 10 dias sem manifestação do denunciante quando ao PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO (envio de mais arquivos), o sistema alerta Maria José de que o prazo para esse envio expirou e volta a contar o prazo de 30 dias para atendimento da demanda.

Expirado o prazo para complementação da denúncia, Maria José envia nova resposta ao denunciante, informando o encaminhamento de seus dados pessoais à Diretoria-Geral, conforme por ele autorizado.

Maria José envia mensagem ao denunciante, informando que o órgão responsável pela apuração, em razão da complexidade da análise, solicitou prorrogação de prazo e, que, em decorrência, o prazo para atendimento da demanda foi prorrogado em mais trinta dias.

O sistema altera o status da demanda para EM ATENDIMENTO – PRORROGAÇÃO e o prazo para atendimento fica prorrogado em mais 30 dias.

Quinze dias depois, Maria José elabora resposta ao denunciante, reproduzindo a manifestação recebida internamente, e anexa à resposta a manifestação do parlamentar e a nota fiscal do Posto Pagé, ambos no formato PDF, clica em ENVIAR e finaliza a demanda, cujo status aparece como FINALIZADA. O texto da resposta é:

“O Ato da Mesa n. 43, de 2009, que regulamenta o uso da cota parlamentar permite o reembolso de despesas com combustíveis até o limite de R\$ 6.000,00 mensais e determina que seja apresentada nota fiscal em nome do deputado, quitada e discriminada por item fornecido, sem generalizações que impeçam a identificação da despesa. A norma não obsta a apresentação de nota fiscal relativa ao consumo mensal do combustível, desde que preenchidos os requisitos formais do documento comprobatório e observado o limite mensal de reembolso estabelecido para esse tipo de gasto.

A norma também não veda que o combustível seja destinado a abastecer veículo de propriedade do parlamentar.”





Cenário de uso 4 – Denúncia anônima

Cleber, servidor efetivo da Câmara dos Deputados, trabalha em uma liderança e vive inconformado com o fato de seus colegas de trabalho – duas servidoras efetivas, uma das quais a sua Chefe, e quatro ocupantes de Cargo de Natureza Especial – CNE, combinarem entre si de, sistematicamente, marcar o registro biométrico e sair do ambiente de trabalho para se dedicar a atividades pessoais, que nada têm a ver com o trabalho, como ir ao supermercado, frequentar aulas de academia, de idiomas etc.

Contudo, com receio de sofrer algum tipo de retaliação de sua chefia imediata, que é muito próxima do diretor da liderança, Cleber permanece calado e não fala para ninguém o que acontece em seu ambiente de trabalho.

Certo dia, ao passar por um dos corredores da Casa, Cleber vê um cartaz com os seguintes dizeres: Fale com a Ouvidoria. O serviço Fale com a Ouvidoria é um direito seu. É um canal destinado a servidores para a apresentação de denúncias, reclamações, sugestões administrativas e elogios. Quando você fala, a sua voz ganha força e se transforma em soluções positivas para a Câmara dos Deputados.

Impactado com esse cartaz, Cleber, ao chegar em sua mesa, acessa o Fale com a Ouvidoria, disponível no portal de autosserviço, e verifica que pode registrar uma manifestação sem se identificar, clicando em Comunicações Anônimas de Irregularidade.

Cleber decide registrar a seguinte denúncia:

“Trabalho na Liderança do Xá há dois anos e nesse período minha chefe imediata, Sandra Maria, juntamente com a servidora Tânia e quatro ocupantes de Cargo de Natureza Especial (CNE), Eduardo, Francisco, João e Ricardo, quase todos os dias batem o ponto e saem para fazer aulas de idiomas, ir à academia ou realizar atividades que nada tem a ver com o trabalho. Sou servidor efetivo, assim como Sandra e Tânia, e não me conformo com essa atitude. Esses servidores fazem uma escala de revezamento, para que sempre permaneça alguém do grupo na sala e avise se houver alguma ocorrência urgente. Apenas eu não participo desse esquema, por achar ilegal e imoral. O que relato pode ser facilmente verificado nas imagens do circuito interno de TV e pelos login dos computadores desses servidores.”

Cleber clica em enviar e, assim que o faz, Maria José, servidora da Ouvidoria que trabalha exclusivamente no atendimento de denúncias, verifica que entrou mais uma demanda diretamente na fila da Ouvidoria e que se trata de uma Comunicação Anônima de Irregularidade. Maria José reserva a demanda, que fica em sua fila de atendimento com o status RECEBIDA, e a classifica com a seguinte taxonomia:

Macrotema: INSTITUCIONAL

Tema: RECURSOS HUMANOS

Subtema: QUADRO DE PESSOAL





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

Ao ler a demanda, Maria José não consegue identificar o denunciante pelos meios normais. Apesar de ter usado o portal de autosserviço, os dados de identificação do Cleber são automaticamente retirados da demanda. Mas verifica que o denunciante, apesar de ter optado por não se identificar, pode ser facilmente identificado por meio dos elementos informativos que inseriu em sua mensagem. Para evitar que isso aconteça, Maria José clica em um comando especial do sistema que possibilita a pseudonimização da mensagem.

Ao fazer isso, aparece um campo editável, com o texto original da denúncia, no qual Maria José faz alterações e que resulta na seguinte mensagem:

“Na Liderança do Xá, Sandra Maria, juntamente com a servidora Tânia e quatro ocupantes de Cargo de Natureza Especial (CNE), Eduardo, Francisco, João e Ricardo, quase todos os dias batem o ponto e saem para fazer aulas de idiomas, ir à academia ou realizar atividades que nada tem a ver com o trabalho. Esses servidores fazem uma escala de revezamento, para que sempre permaneça alguém do grupo na sala e avise se houver alguma ocorrência urgente. Apenas eu não participo desse esquema, por achar ilegal e imoral. O que relato pode ser facilmente verificado nas imagens do circuito interno de TV e pelos login dos computadores desses servidores.”

Ao salvar o texto pseudonimizado, o texto original deixa de ser visualizado no sistema, ficando visível apenas o texto alterado por Maria José. O texto original somente poderá ser acessado pelos servidores da fila da Ouvidoria que possuírem o perfil para consultar dados pseudonimizados, perfil este que nem Maria José possui, apenas Karem, sua chefe imediata, e Rubens, o chefe de gabinete.

Com isso em mente, Maria José envia notificação, via sistema, para sua chefe imediata Karem, para que ela analise a pseudonimização realizada e autorize o encaminhamento do novo texto à Diretoria-Geral.

Karem recebe notificação do sistema, acessa o texto original e o texto pseudonimizado e decide retirar mais uma frase da mensagem, que passa a ter a seguinte redação:

“Na Liderança do Xá, Sandra Maria, juntamente com a servidora Tânia e quatro ocupantes de Cargo de Natureza Especial (CNE), Eduardo, Francisco, João e Ricardo, quase todos os dias batem o ponto e saem para fazer aulas de idiomas, ir à academia ou realizar atividades que nada tem a ver com o trabalho. Esses servidores fazem uma escala de revezamento, para que sempre permaneça alguém do grupo na sala e avise se houver alguma ocorrência urgente. O que relato pode ser facilmente verificado nas imagens do circuito interno de TV e pelos login dos computadores desses servidores.”

Karem informa Maria José, por meio do sistema, que efetuou uma pequena alteração no texto e que ela já pode fazer a minuta de memorando para encaminhamento da demanda à Diretoria-Geral, por meio do sistema e-Doc.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

Maria José recebe a resposta de Karem e visualiza o novo texto. Tenta acessar o texto original, para verificar que alteração foi feita, mas não consegue, porque seu perfil não permite esse tipo de acesso, restrito à supervisora de denúncias.

Brasília, 8 de fevereiro de 2023.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)

Daniel de Souza Andrade
Pregoeiro





ANEXO N. 9

MODELO DO TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

TERMO DE COMPROMISSO QUANTO À CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES DECORRENTES DO CONTRATO [NÚMERO DO CONTRATO PRINCIPAL] CELEBRADO ENTRE A CÂMARA DOS DEPUTADOS E [NOME DA EMPRESA]

A CÂMARA DOS DEPUTADOS, situada nesta Capital, inscrita no CNPJ sob o n. 005.303.520.001-59, neste ato representada por seu Diretor-Geral, o Senhor CELSO DE BARROS CORREIA NETO, brasileiro, casado, residente e domiciliado em Brasília-DF, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, e [RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL], pessoa jurídica com sede na [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ/MF sob o n.º [N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF], neste ato representado na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, mediante as cláusulas e condições que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto deste Termo é prover a necessária e adequada proteção da **CONTRATANTE** quanto ao tratamento e divulgação de informações confidenciais, sigilosas ou de acesso restrito a que a **CONTRATADA** venha a ter acesso, por qualquer meio, em razão do Contrato [CONTRATO PRINCIPAL] celebrado entre as partes.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

2.1. Muito embora não seja objeto do Contrato [CONTRATO PRINCIPAL] a transferência de informações, a **CONTRATADA** poderá, eventualmente, vir a tomar conhecimento de informações sigilosas ou de uso restrito da **CONTRATANTE** em função da prestação de serviços de [OBJETO] que está obrigada a prestar nos termos do referido Contrato.

2.2. Em função da possibilidade de a **CONTRATADA** vir a conhecer tais informações, firma-se o presente Termo visando a resguardar a **CONTRATANTE** de eventual má-utilização ou repasse a terceiros não autorizados, tanto pessoas físicas quanto jurídicas, sob pena de responder por suas responsabilidades nos termos da lei.





2.3. A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação a que venha a ter acesso, que deverá ser tratada como informação sigilosa.

2.4. Deverá ser considerada como informação confidencial, toda e qualquer informação escrita, verbal ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: cópias, relatórios, documentos, arquivos, configuração do equipamento, programas de computador, senhas, dispositivos de armazenamento e outras informações que de algum modo possam ser obtidas através da Câmara dos Deputados, doravante denominados “INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS”, a que, diretamente ou indiretamente, a **CONTRATADA** venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das tratativas realizadas e do Contrato [*CONTRATO PRINCIPAL*] celebrado entre as partes.

2.5. Compromete-se, outrossim, a **CONTRATADA** 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 dessas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS de forma diversa ao estritamente necessário à execução do Contrato [*CONTRATO PRINCIPAL*].

2.6. A **CONTRATADA** deverá cuidar para que as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS fiquem restritas ao conhecimento de seus diretores, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões, negócios, manutenção dos equipamentos e operação dos programas de computador, devendo dar-lhes ciência da existência deste Termo e da natureza confidencial destas informações.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

3.1. As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não serão aplicadas a nenhuma informação que:

3.1.1. Seja comprovadamente de domínio público, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão da **CONTRATADA**;

3.1.2. Tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos, de toda forma, ao presente Termo e ao Contrato [*CONTRATO PRINCIPAL*];

3.1.3. Seja revelada em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Estado, somente até a extensão de tais ordens, desde que a **CONTRATADA** cumpra qualquer medida de proteção pertinente e tenha notificado a existência de tal ordem, previamente e por escrito, à **CONTRATANTE**, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabível.





CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES

4.1. A **CONTRATADA** se compromete e se obriga a utilizar toda e qualquer **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL** exclusivamente para os propósitos deste Termo e da execução do Contrato [**CONTRATO PRINCIPAL**], mantendo sempre estrito sigilo acerca de tais informações.

4.2. A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia da informação confidencial sem o consentimento prévio e expresso da **CONTRATANTE**.

4.3. O consentimento mencionado no item 4.2 supra, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno, para os fins acima referidos, pelos diretores, empregados e/ou prepostos que necessitem conhecer tal informação, para os objetivos do Contrato [**CONTRATO PRINCIPAL**], conforme cláusulas abaixo.

4.4. A **CONTRATADA** compromete-se a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações.

4.5. A **CONTRATADA** obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da **CONTRATANTE**, bem como para evitar e prevenir sua revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **CONTRATANTE**.

4.6. A **CONTRATADA** deverá firmar acordos por escrito com seus empregados, funcionários e consultores, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

4.7. A **CONTRATADA** compromete-se a separar as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** dos materiais confidenciais de terceiros para evitar que se misturem.

CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

5.1. Todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** que a **CONTRATADA** venha a tomar conhecimento permanecem como propriedade exclusiva da **CONTRATANTE**, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

6.1. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor a partir da data de assinatura do Contrato [**CONTRATO PRINCIPAL**], ao qual este é vinculado e enquanto perdurar a natureza sigilosa ou restrita da informação, inclusive após a cessação da razão que ensejou o acesso à informação.





CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

7.1. A violação de qualquer das obrigações mencionadas neste instrumento sujeitará a **CONTRATADA** à aplicação das penalidades cabíveis, cíveis e criminais, nos termos da lei, obrigando-a ainda a indenizar a **CONTRATANTE** a todo e qualquer dano, perda ou prejuízo decorrente de tal violação.

7.2. A **CONTRATANTE** poderá ainda, propor qualquer medida, administrativa ou judicial, para impedir ou invalidar tais violações.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. O presente Termo constitui acordo entre as partes, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos os acordos, promessas, propostas, declarações, entendimentos e negociações anteriores ou posteriores, escritas ou verbais, empreendidas pelas partes contratantes no que diz respeito ao Contrato [**CONTRATO PRINCIPAL**], sejam estas ações feitas direta ou indiretamente pelas partes, em conjunto ou separadamente, e, será igualmente aplicado a todo e qualquer acordo ou entendimento futuro, que venha a ser firmado entre as partes.

8.2. Este documento constitui termo vinculado ao Contrato [**CONTRATO PRINCIPAL**], sendo parte independente e regulatória daquele.

8.3. 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, as partes solucionarão tais divergências, de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, e da economicidade e preencherão as lacunas com estipulações que, presumivelmente, teriam correspondido à vontade das partes na respectiva ocasião.

8.4. O disposto no presente Termo prevalecerá, sempre, em caso de dúvida, e salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações confidenciais, tais como aqui definidas.

8.5. A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste contrato, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

E, assim, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Brasília, DF, ____ de _____ de 2023.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

Pela CONTRATANTE

Pela CONTRATADA

Celso de Barros Correia Neto
Diretor-Geral

Testemunhas: _____

Brasília, 8 de fevereiro de 2023.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)

Daniel de Souza Andrade
Pregoeiro





ANEXO N. 10
MODELO DO TERMO DE RESPONSABILIDADE E USO PARA ACESSO
REMOTO A SERVIÇOS DA REDE CÂMARA

TERMO DE RESPONSABILIDADE E USO PARA ACESSO REMOTO A
SERVIÇOS DA REDE CÂMARA

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

| |
|---------------------------------|
| Razão social: |
| CNPJ: |
| Endereço da Sede: |
| Endereço da Filial em Brasília: |
| Nº do Contrato (se houver): |

IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA EMPRESA

| |
|--------------------------------|
| Nome do responsável: |
| Endereço do local de trabalho: |
| Telefone: |
| E-mail: |

DECLARAMOS ACEITAR e nos COMPROMETEMOS a cumprir as condições de uso e assumir RESPONSABILIDADE pelos efeitos decorrentes do acesso remoto autorizado pela Câmara dos Deputados a esta empresa, aqui representada pelo responsável acima identificado e pelos funcionários, abaixo assinados, que terão permissão de fazer uso do acesso remoto.

DECLARAMOS estar CIENTES das normas que se referem ao uso dos recursos computacionais providos pela Câmara dos Deputados, em especial do Ato da Mesa nº 47 de 16/07/2012 e da Portaria nº 34 de 31/03/2009.

DECLARAMOS estar CIENTES e ACEITAR que o órgão gestor dos recursos computacionais da Câmara dos Deputados poderá, a qualquer momento, suspender ou revogar a permissão de acesso remoto concedida aos funcionários desta empresa.

DECLARAMOS estar CIENTES e ACEITAR que, a fim de garantir o uso adequado do acesso remoto e para fins de apuração de possíveis ilícitos administrativos ou penais, o órgão gestor dos recursos computacionais da Câmara





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

dos Deputados poderá monitorar sua utilização, na forma do que dispõem os artigos 10, 11 e 17 Portaria nº 34 de 31/03/2009, abaixo transcritos, com o que CONCORDAMOS expressamente ao subscrever este Termo.

"Art. 10. O monitoramento de equipamentos, de sistemas e da rede de dados da Câmara dos Deputados será feito pelo órgão gestor dos recursos computacionais, por meios eletrônicos, preservando-se, em todos os casos, o sigilo das comunicações, ressalvadas as hipóteses previstas em lei.

Art. 11. A Câmara dos Deputados poderá auditar os recursos computacionais por ela providos, a fim de verificar o cumprimento das disposições previstas em normas e leis aplicáveis, bem como assegurar-lhes adequada utilização.

(...)

Art. 17. O órgão gestor dos recursos computacionais, ao tomar conhecimento de fato que contrarie as disposições e normas que disciplinam o uso desses recursos, coletará evidências acerca da irregularidade praticada e, considerando o dano causado e o risco à integridade do ambiente computacional da Casa, comunicá-lo-á à autoridade superior."

COMPROMETEMO-NOS a manter atualizada a lista de funcionários da empresa aos quais tenha sido concedida a autorização de acesso remoto e a INFORMARMOS imediatamente ao gestor responsável pela concessão do acesso remoto e ao órgão gestor dos recursos computacionais da Câmara dos Deputados todo afastamento temporário ou desligamento definitivo de qualquer dos funcionários aos quais for concedida esta autorização de acesso.

COMPROMETEMO-NOS a SOMENTE FAZER USO do acesso remoto NA FORMA RECOMENDADA na orientação de uso dada pela Câmara dos Deputados, e declaramos estar CIENTES de que o uso do acesso remoto de forma distinta da recomendada implicará a revogação do direito de acesso aqui concedido, sem prejuízo de sanção e responsabilização em acordo com a legislação vigente.

| | |
|--|------|
| Prazo durante o qual o acesso remoto será necessário | |
| Assinatura do Representante da Empresa | Data |

RELAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS AUTORIZADOS A ACESSAR REMOTAMENTE A SISTEMA OU SERVIÇO DA REDE CÂMARA

| Nome | Matrícula na empresa | Identidade | |
|------------|----------------------|------------|--|
| Assinatura | | | |





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico n. 11/2023
Processo n. 227.420/2022

| | | | |
|------------|----------------------|------------|--|
| Nome | Matrícula na empresa | Identidade | |
| Assinatura | | | |
| Nome | Matrícula na empresa | Identidade | |
| Assinatura | | | |

**AUTORIZAÇÃO DO GESTOR DE NEGÓCIO OU FISCAL DE CONTRATO
RESPONSÁVEL PELA CONCESSÃO DO ACESSO REMOTO**

| | |
|------------|-------|
| Nome | Ponto |
| Assinatura | Data |

Brasília, 8 de fevereiro de 2023.

(ASSINATURA ELETRÔNICA)

Daniel de Souza Andrade
Pregoeiro

