



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
SAUS QUADRA 2 BLOCO 0, - Bairro ASA SUL, Brasília/DF, CEP 70070946
Telefone: (61) 3313-4271 e Fax: @fax_unidade@ - http://www.inss.gov.br

Projeto Básico - Acesso à Internet Móvel - Internet Patrocinada

Processo nº 35014.142233/2020-66

PROJETO BÁSICO

Processo Administrativo nº 35014.142233/2020-66

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
13/08/2020	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Rafael Roque Leite/ Diego da Costa Barros
21/05/2021	2.0	Revisão do documento após análise jurídica	Rafael Roque Leite/ Diego da Costa Barros
10/09/2021	3.0	Revisão de Preços	Rafael Roque Leite/ Diego da Costa Barros

PROJETO BÁSICO

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. A definição do objeto da contratação deverá ser precisa, suficiente e clara, vedadas especificações que, por excessivas, irrelevantes ou desnecessárias, limitem ou frustrem a competição ou a realização do fornecimento da solução de TIC.
- 1.2. Trata-se de contratação via credenciamento por inexigibilidade de contratação para prestação de serviços de Provimento de Dados Móveis Patrocinados exclusivamente para os usuários do aplicativo Meu INSS, tendo como beneficiário direto o usuário que acesse os serviços prestados pelo INSS através deste aplicativo.
- 1.3. Entende-se por Provimento de Dados Patrocinados para o aplicativo Meu INSS, a reversão do faturamento originado pelo consumo de dados móveis (SMP) do aplicativo Meu INSS pelos seus usuários ao INSS, isentando o usuário e onerando o órgão contratante da solução, através do processamento de cobrança reversa, desde que o acesso seja feito, única e exclusivamente, através do aplicativo para smartphone - Meu INSS de acordo com os termos definidos neste Projeto Básico.
- 1.4. Considera-se usuário do aplicativo, para os fins dos serviços objeto deste estudo, qualquer pessoa física que utilizar o aplicativo "Meu INSS" em território nacional.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

- 2.1. Trata-se de prestação de serviços de Provimento de Dados Móveis Patrocinados exclusivamente para os usuários do aplicativo Meu INSS, tendo como beneficiário direto o usuário que acesse os serviços prestados pelo INSS através deste aplicativo.
- 2.2. Entende-se por Provimento de Dados Patrocinados para o aplicativo Meu INSS, a reversão do faturamento originado pelo consumo de dados móveis (SMP) do aplicativo Meu INSS pelos seus usuários ao INSS, isentando o usuário e onerando o órgão contratante da solução, através do processamento de cobrança reversa, desde que o acesso seja feito, única e exclusivamente, através do aplicativo para smartphone - Meu INSS.
- 2.3. A reversão da cobrança pelo tráfego de dados móveis é realizada pelas operadoras de telefonia através de um SDK (*software development kit*), que isenta o usuário dos custos pelo uso de dados móveis e onera o órgão contratante.
- 2.4. A forma de cálculo para determinação do quantitativo, cuja unidade é Megabytes (MB), foi definida no Estudo Técnico Preliminar da Contratação através de análise e mensuração de entrada e saída de dados de utilização do Meu INSS e, posteriormente, foi aplicada projeção futura estipulando um prazo de 12 meses de contratação. O resultado global do quantitativo, considerando o método de cálculo explicitado, segue na tabela abaixo:

Item	Descrição	Unidade	Catser	Quantidade em MB - Mensal	Quantidade em MB - Anual
1	Acesso à internet móvel - internet patrocinada	MB	27910	14.753.994	177.047.926

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

- 3.1. **Contextualização e Justificativa da Contratação**
- 3.2. Contextualização da necessidade da contratação e motivação podem ser inseridas nesta seção para fundamentar a contratação. A justificativa deve ser clara, precisa e suficiente, sendo vedadas justificativas genéricas, incapazes de demonstrar as reais necessidades da contratação.

3.3. A presente contratação tem por finalidade prover os fundamentos para que seja viabilizada a contratação do serviço de provimento de gratuidade para uso de dados móveis para os usuários do aplicativo móvel Meu INSS, possibilitando a manutenção do atendimento virtual e remoto, visando ampliar o escopo da sua oferta de serviços e a maneira como se relaciona com os seus usuários. A justificativa se estrutura sob os seguintes aspectos:

- 3.3.1. Desonerar o cidadão do acesso a dados móveis para os serviços e requerimentos online disponibilizados no Meu INSS;
- 3.3.2. Descentralizar os canais de atendimento do INSS, a saber, o presencial nas agências e canal telefônico 135, fomentando o uso do Meu INSS via aplicativo para equipamentos de comunicação móveis;
- 3.3.3. A diminuição dos impactos ocorridos no período de isolamento social causado pela pandemia de COVID-19;
- 3.3.4. O fomento de uso de uma plataforma (Smartphones) que se constitui como meio mais acessível ao público em relação aos Desktops;
- 3.3.5. O incentivo de uso de uma plataforma cujos custos operacionais para o INSS sejam inferiores aos custos dos atendimentos presencial e telefônico, visando a economicidade;
- 3.3.6. Equiparação, em termos de custo, a uma Agência do INSS, onde não há cobrança direta para acesso e consumo dos serviços, além dos já efetuados em forma de tributos.
- 3.3.7. Inovação e transformação digital no Serviço Público.

3.4. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

3.4.1. Deverá conter o alinhamento da solução de TIC com os instrumentos de planejamento: Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) vigente do órgão/entidade, Plano Anual de Contratações (PAC) do órgão/entidade (eficácia a partir de 2 de janeiro de 2021 a 2022) e Estratégia de Governança Digital.

3.4.2. O objeto da presente contratação não trata de oferta digital de serviços públicos, portanto não haverá integração à Plataforma de Cidadania Digital, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, considerando que trata-se de otimizar e ampliar o acesso a serviço já prestado, a saber, aqueles contidos no aplicativo para smartphones, Meu INSS.

3.4.3. A contratação objeto deste Projeto Básico está alinhada com os seguintes alinhamentos institucionais:

I - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

PDTI do INSS - 2020/2022				
Resolução nº 4/CEGOV/INSS, de 28 de abril de 2020				
5. Alinhamento com a Estratégia da Organização				
ID	Objetivo	Ação Estratégica		
	Implementação de melhorias no atendimento ao público	Melhoria na usabilidade do aplicativo Meu INSS		
6. Necessidades de TI Consolidadas				
ID	Necessidade de TI	Descrição	Origem	
N2	Provimento, manutenção e atualização de soluções tecnológicas, para atendimento aos objetivos estratégicos	Promover eficiência e efetividade nas atividades finalísticas do Instituto.	-	
7. Plano de Metas e Ações				
Necessidades de TI Consolidadas		Meta Descrição	Ações	
N2 Provimento, manutenção e atualização de soluções tecnológicas, para atendimento aos objetivos estratégicos		M3 Desenvolver, aprimorar e manter soluções de TI	A14 Desenvolver e aprimorar soluções de TI, conforme Plano anual de execução de projetos	
ANEXO I - NECESSIDADES DE TI				
Id	Necessidade (oportunidade/problema)	Expectativa De Solução	Área Requisitante	Necessidades De TI Consolidadas
50	Evolução/desenvolvimento do sistema de autoatendimento pela internet	Evolução/ desenvolvimento do sistema ou prospecção de nova solução	DIRAT	Provimento, manutenção e atualização de soluções tecnológicas

II - Plano Estratégico Institucional – PEI do INSS

RESOLUÇÃO PRES/INSS Nº 14, DE 1º DE FEVEREIRO DE 2021 - Os Anexos I e II da Resolução nº 2/CEGOV/INSS, de 31 de dezembro de 2019, que aprovou o Mapa Estratégico do INSS para o quadriênio 2020 - 2023 e o Plano de Ação, passam a vigorar na forma dos Anexos I e II desta Resolução	
DETALHAMENTO DOS OBJETIVOS, AÇÕES E METAS DO PLANO DE AÇÃO – EXERCÍCIO 2021	
Objetivo	Ação Estratégica
Implementação de melhorias no atendimento ao público	Melhoria na usabilidade do aplicativo Meu INSS

III - Plano Anual de Contratação 2021 - PAC 2020 (TI)

ITEM	DESCRIÇÃO SUCINTA DO OBJETO
------	-----------------------------

3.5. Estimativa da demanda

3.5.1. Registro dos cálculos da estimativa da demanda (quantidades, volumes) para a contratação. Registro da relação entre a necessidade da contratação da solução de TIC e os respectivos volumes e características do objeto.

3.5.2. A estimativa de demanda foi realizada mensurando-se o tráfego de dados (entrada e saída de dados) registrados na plataforma Meu INSS, aplicativo e Web. Tal estimativa foi solicitada inicialmente através de chamado aberto à Dataprev (RQS 1838123/2020), atual mantenedora do Meu INSS, da qual foi elaborado relatório de mensuração contendo dados detalhados do volume de tráfego de dados, considerando o período de 04/2020, 05/2020, 06/2020 e 07/2020 (Separados pela competência para que fosse possível definir a média de tráfego de dados e projeção futura); e do período específico de 09/05/2020 a 08/06/2020. Este relatório pode ser verificado através do documento SEI ([3691767](#)).

3.5.3. Posteriormente solicitou-se à Dataprev, através do chamado RQS 2082373/2021, nova mensuração compreendendo o período de 01/01/2020 até 28/02/2021, que pode ser verificada através do documento SEI ([3692900](#)). Contudo, por limitações técnicas, foi possível apenas a aferição integral do período de Julho 2020 a Fevereiro de 2021.

3.5.4. Após a mensuração realizada de acordo com os relatórios citados, fez-se a mensuração de consumo total do INSS considerando o cálculo dos parâmetros e referências de consumo com a finalidade de aplicar, posteriormente, a fatia de mercado ocupada por cada operadora de telefonia operante no país.

3.5.5. O tráfego aferido pelo Meu INSS foi determinado conforme informações do período de 01/07/2020 até 28/02/2021 com relação ao tráfego de dados disponibilizado pela Dataprev (cujo total foi de 469.447.475 de Megabytes de toda aplicação, em todos os dispositivos no período mencionado) conforme anexo SEI [3692900](#). A média de tráfego mensal do período foi de 58.680.934,40 Megabytes.

3.5.6. A mensuração dos acessos foi realizado através do sistema <https://estatisticasweb.dataprev.gov.br/> e Pannel de Informações (Plataforma de Web Analytics), também com base no referido período, para se determinar o **consumo real** de dados considerando as seguintes variantes:

3.5.6.1. Uso do aplicativo Meu INSS x Outras Plataformas de Acesso - Percentual de acessos à partir de smartphones com o aplicativo Meu INSS instalado em relação ao total de acessos ao Meu INSS.

3.5.6.2. Usuários Rede Fixa (WiFi) - Proporção considerada com relação a quantos clientes usam rede fixa de internet para acesso ao aplicativo.

3.5.6.3. Usuários Rede Móvel (GSM, 3G, 4G e 5G) - Proporção considerada com relação a quantos clientes usam rede móvel de dados para acesso ao aplicativo.

3.5.6.4. Total Consumo Rede Móvel - À partir do total de tráfego mensurado como parâmetro inicial (Referente ao período de JUL2020 a FEV2021) aplica-se o percentual de **Usuários Smartphone do App "Meu INSS"**. Em seguida, aplica-se o percentual de **Usuários Rede Móvel (GSM, 3G, 4G e 5G)**.

3.5.7. As variantes descritas acima visam determinar o número real de usuários que consomem pacotes de dados móveis através do aplicativo Meu INSS para smartphones, dos quais pretende-se aplicar a isenção de cobrança via Internet patrocinada.

3.5.8. Foi considerado a proporção de **73%** do tráfego total de dados da aplicação Meu INSS, que é a proporção de usuários de Smartphones para acesso à plataforma, conforme informações provenientes do sistema <https://estatisticasweb.dataprev.gov.br/> e Pannel de Informações (Plataforma de Web Analytics) como observado no documento SEI ([3697360](#)).

3.5.9. Foi considerado a proporção de **30%** do total de uso do aplicativo Meu INSS por meio de rede móvel de dados (**70%** em média usa o Wi-Fi ou HotSpot para navegação), considerando experiência de outras contratações e informações relacionadas aos meios de acesso como constata-se pelo TIC Domicílio 2019 (<https://www.cetic.br/pt/tics/domicilios/2019/domicilios/A5/>).

3.5.10. Dessa forma, foi estimado o consumo mensal real de dados pelo uso do aplicativo Meu INSS, considerando as variantes de acesso colacionadas acima:

ESTIMATIVA DE TRÁFEGO MENSAL (PARÂMETRO INICIAL)	
	Megabytes
Entrada de Dados	45.434.798,08
Saída de Dados	13.246.136,32
Total (A)	58.680.934,40
ESTIMATIVA DE USUÁRIOS	
Uso do Aplicativo Meu INSS x Outras Plataformas de Acesso (B)	73%
Uso do aplicativo Meu INSS em Rede Móvel (GSM, 3G, 4G e 5G) (C)	30%
Total de Consumo Rede Móvel via Aplicativo Meu INSS = (A x B) x C	
Total Consumo Rede Móvel via Aplicativo Meu INSS	12.851.124,63 (MB)

3.5.11. Após a determinação do volume de tráfego mensal de dados do aplicativo Meu INSS, fez-se necessário a determinação de se estimar uma **projeção futura** de aumento de consumo de dados, considerando que foi identificado tendência de aumento de acessos ao aplicativo Meu INSS durante o período anteriormente consultado além de aumento de funcionalidades e do consumo de dados em cada acesso, com a finalidade de estimar o quantitativo total de dados a serem contratados para cálculo dos custos totais de propriedade.

3.5.12. A tabela abaixo demonstra o volume de consumo de dados registrados no período de 07/2020 até 02/2021, conforme relatório Dataprev RQS 2082373/2021 (SEI [3692900](#)).

Data	2020-7	2020-08	2020-09	2020-10	2020-11	2020-12	2021-01	2021-02	Média
Consumo de Dados Total (Entrada e Saída de Dados em Megabytes)	38.262.538,24	46.923.776,00	73.169.633,28	73.421.291,52	70.002.933,76	59.265.515,52	67.559.751,68	40.842.035,20	58.680.934,40

3.5.13. Na tabela abaixo foi aplicado a fórmula Forecast (Google Sheets) para previsão do aumento de consumo de dados de 01/03/2021 a 31/05/2022, com percentual total de aumento de 24,4% (03/2021 x 05/2022).

Data	2021-03	2021-04	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10	2021-11	2021-12	2022-01	2022-02	2022-03
Consumo de Dados Projetado	57.129.932	61.131.883	63.630.512	64.165.396	64.184.371	64.068.419	65.036.845	67.794.462	67.135.988	67.384.808	68.260.958	69.047.870	69.844.465
Aumento em Relação à Competência Anterior	-	7,00%	4,09%	0,84%	0,03%	-0,18%	1,51%	4,24%	-0,97%	0,37%	1,30%	1,15%	1,00%

3.5.14. Considerando as projeções do item 3.5.13, aplica-se o conceito estabelecido no item 3.5.10 a cada uma das competências dentro do período estabelecido de provável contratação (06/2021 a 05/2022):

Data	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10	2021-11	2021-12	2022-01	2022-02	2022-03	2022-04	2022-05	2022-06
Consumo de Dados Projetado	64.165.396	64.184.371	64.068.419	65.036.845	67.794.462	67.135.988	67.384.808	68.260.958	69.047.870	69.844.465	70.631.062	71.125.979	808.631.062
Tráfego de Dados a ser Patrocinado	14.048.006	14.052.160	14.026.774	14.238.796	14.842.533	14.698.371	14.752.846	14.944.665	15.116.947	15.291.349	15.463.562	15.571.917	177.047.926

3.5.15. Considerando as mensurações realizadas nos itens anteriores, chegou-se ao quantitativo total de dados trafegados anuais a ser patrocinado de 177.047.926 Megabytes, conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	Unidade	Catser	Quantidade em MB - Mensal	Quantidade em MB - Anual
1	Serviço de Provimento de Dados Móveis Patrocinados	MB	27910	14.753.994	177.047.926

3.5.16. O quantitativo total de dados trafegados anuais mensurados foram divididos de acordo com as fatias de mercado das operadoras de telefonia para cada operadora provedora de serviços de dados móveis do país, informações disponíveis no sítio eletrônico "<https://www.teleco.com.br/mshare.asp>":

Item	Descrição	Operadora	Fatia de Mercado (Market Share)	Quantidade em MB - Mensal	Quantidade em MB - Anual
1	Serviço de Provimento de Dados Móveis Patrocinados	Vivo	33,12%	4.887.989	58.655.869
		Claro/Nextel	27,58%	4.070.372	48.844.471
		Tim	21,50%	3.173.060	38.076.727
		OI	16,03%	2.365.774	28.389.299
		Algar	1,15%	169.721	2.036.662
		Sercontel	0,02%	2.951	35.420
		MVNO's (Outros operadores móveis virtuais)	0,59%	87.074	1.044.896
TOTAL			99,99%	14.753.994 MB	177.047.926 MB

3.6. Parcelamento da Solução de TIC

3.6.1. A adjudicação se dará por Item único uma vez que o objeto não é divisível, sendo a solução da contratação a reversão da cobrança dos dados móveis trafegados por usuários que utilizam o aplicativo Meu INSS para oneração do órgão contratante, não cabendo a competitividade por se tratar de credenciamento, em que serão contratadas todas as empresas interessadas.

3.6.2. Dessa forma, resta entendido o não parcelamento da solução por tratar-se de item único, sendo tecnicamente indivisível.

3.6.3. Ressalta-se que o serviço de reversão de cobrança está relacionada com o serviço de tráfego de dados móveis (SMP), serviço prestado pelas operadoras de telefonia autorizadas pela ANATEL. Desta maneira, a contratação será feita com as operadoras de telefonia que deverão, através de meios próprios, fornecer a reversão de cobrança dos dados trafegados pelos usuários ao utilizarem o aplicativo para smartphones Meu INSS.

3.7. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.7.1. Registro dos resultados e benefícios a serem alcançados com a contratação, conforme descrito no DOD e possíveis outros identificados durante o Estudo Técnico Preliminar, além dos citados no item 3.3. deste Projeto Básico.

3.7.1.1. Aumentar, ao fim de 12 meses, o número de requerimentos feitos através do aplicativo Meu INSS em 30 %, mantendo a ampliação constante do uso dos serviços digitais fornecidos através do aplicativo do Meu INSS.

3.7.1.2. Para mensuração dos requerimentos referidos, têm-se na tabela abaixo o número médio de requerimentos solicitados nos últimos 12 meses, cuja média é de 223.577 (excetuando-se Benefícios por Incapacidade, tendo em vista as recorrentes alterações no fluxo de requerimento deste serviço, o que pode impactar a interação e causar a migração para outros canais).

	2020/05	2020/06	2020/07	2020/08	2020/09	2020/10	2020/11	2020/12	2021/01	2021/02	2021/03	2021/04

Total de Requerimentos (Exceto BI)	160.873	177.925	210.235	201.019	232.257	236.522	230.966	217.146	253.020	237.547	261.925	263.486
---	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

Fonte: <http://www.bginss/> (Ferramenta de dados analíticos do INSS)

3.7.1.3. Aumento, ao fim de 12 meses, de 30 % no número de instalações ativas do aplicativo Meu INSS, que atualmente contabiliza aproximadamente 11 milhões (10.2 milhões Android e 1.07 milhões iOS).

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Identificação das Necessidades de Negócio

4.1.1. O serviço de cobrança reversa via Internet Patrocinada deverá ser contratado junto às Operadoras de Internet Móvel, autorizadas pela ANATEL, e habilitadas para prestação dos serviços de Dados Móveis Pessoais (SMP) dentro do território Nacional.

4.1.2. O serviço de cobrança reversa via Internet Patrocinada deverá contemplar exclusivamente a utilização do aplicativo Meu INSS a partir da sua inicialização, e após o download do aplicativo.

4.1.3. A contratada deverá oferecer, através da solução tecnológica utilizada, a possibilidade de identificação do status de disponibilidade da navegação gratuita através de mensagens padronizadas diretas ao usuário.

4.1.3.1. Deverá ser permitido à Contratante a customização das mensagens.

4.1.4. A Contratada deverá providenciar, por meios próprios, tecnologia específica por meio de pacote de softwares SDK (*Software Development kit*) e demais ferramentas a serem integradas no aplicativo do Meu INSS, necessárias para o funcionamento do serviço de cobrança reversa via Internet Patrocinada.

4.1.5. O faturamento pelo serviço de internet patrocinada deverá ser mensurado com base no efetivo consumo de dados móveis do usuário apenas enquanto estiver utilizando o aplicativo Meu INSS.

4.1.6. Os serviços a serem fornecidos pela Contratada deverão estar compatíveis com os normativos de segurança da informação vigentes no Brasil, considerando:

4.1.6.1. Resolução nº 738/2020 - ANATEL

4.1.6.2. Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

4.1.7. A Contratada não poderá extrair e nem armazenar informação dos usuários do aplicativo Meu INSS e deverá prover a autenticação e autorização, sem armazenar tais informações.

4.1.8. Os serviços deverão ter disponibilidade em regime contínuo do tipo 365x24x7, inclusive feriados, considerando as eventuais falhas que deverão ser registradas nos relatórios de faturamento mensais a ser encaminhados à Contratante, de acordo com os chamados técnicos registrados no período faturado.

4.1.9. A bilhetagem ou mensuração dos dados trafegados só poderá ocorrer a partir da inicialização do aplicativo Meu INSS no aparelho telefônico, independente do *login* do usuário.

4.1.10. Os serviços de cobrança reversa deverão ser compatíveis com os equipamentos de comunicação móvel mais comuns do mercado, incluindo *tablets* e *smartphones*.

4.1.11. Eventuais inadimplências dos usuários com contratos pré-pagos junto às operadoras não poderão afetar o acesso gratuito ao aplicativo do Meu INSS, **desde que dentro dos prazos legais para cancelamento das linhas telefônicas, e dentro do prazo de validade dos créditos adicionados.**

4.1.11.1. Facultará à operadora o bloqueio das linhas de usuários para o caso de Inadimplências relativas aos planos pós-pago e controle, desde que seja cumprido todas as normas legais, bem como os prazos legais, ou quaisquer normas que venham a regulamentar a matéria.

4.1.12. A Contratada deverá fornecer plataforma de gerenciamento, por meio de interface gráfica e acesso remoto, via web, compatível com o sistema operacional Windows 10 ou superior, que emita relatórios de consumo de tráfego de dados de forma detalhada, permitindo o monitoramento através de interfaces gráficas, *dashboards*, entre outras ferramentas aplicáveis, além de conter:

4.1.12.1. Acompanhamento em tempo real dos dados trafegados em MB com prazo de atualização não superior a 30 minutos, sendo possível identificar o quantitativo total de dispositivos móveis.

4.1.12.2. Configuração de filtros para verificação de volume de tráfego e número de usuários.

4.1.13. A solução do item 4.1.11 deverá ser apresentada durante a fase de testes de integração do SDK e deverá conter o detalhamento do tráfego de dados apurados.

4.1.14. A Contratada deverá fornecer cadastro a pessoa designada pelo INSS para acesso ao sistema supracitado.

4.1.15. Além da solução de monitoramento mencionada no item anterior, a Contratada deverá encaminhar mensalmente, em até 10 dias úteis após o fechamento do ciclo de faturamento, Relatório Mensal de Execução dos Serviços contendo no mínimo:

4.1.15.1. Mês/Ano de Referência;

4.1.15.2. Data de início e fim do ciclo de faturamento apurado;

4.1.15.3. Quantidade de Dados Trafegados em MB do período faturado;

4.1.15.4. Demais métricas que permitam a avaliação da efetividade dos serviços.

4.1.16. A contratada deverá fornecer canais de abertura de chamados por meio de portal, telefone 0800 ou e-mail exclusivo para atendimento de suporte técnico.

4.1.17. O pagamento relativo ao fornecimento do serviço será realizado mensalmente considerando o quantitativo de dados efetivamente trafegados e comprovados via relatório mensal de faturamento a ser encaminhado pela Contratada.

4.1.18. As faturas serão mensais ou por período estabelecido em contrato, conforme o quantitativo de dados efetivamente trafegados apresentado no relatório mensal de serviços e atestados pelo gestor do contrato.

4.1.19. A distribuição do serviço de provimento de tráfego gratuito de dados irá se dar de acordo com a fatia de mercado (*Market Share*) de cada operadora em todo o território nacional, considerando que o credenciamento visa abarcar todas as operadoras de telefonia que cumpram os requisitos descritos no Projeto Básico.

4.2. Identificação das Necessidades Tecnológicas

4.2.1. O SDK (*Software Development kit*) deverá ser compatível com os principais sistemas operacionais para smartphones utilizados no mercado.

- 4.2.2. Caso ocorra alguma necessidade de customização do SDK para atender a possíveis atualizações dos sistemas operacionais para equipamentos de comunicação móvel, esta deverá ocorrer sem ônus para a Contratante.
- 4.2.3. Caberá à Contratada informar ao INSS, sempre que uma nova versão do software utilizado seja disponibilizada.
- 4.2.4. O aplicativo Meu INSS não poderá ficar indisponível em caso de eventuais falhas ou indisponibilidade do serviço prestado.
- 4.2.5. As funcionalidades do serviço de navegação patrocinada não poderão interferir no funcionamento normal de qualquer componente de software embarcado nativamente pelo Meu INSS, bem como do aparelho do usuário.
- 4.2.6. O serviço de navegação patrocinada não deverá impactar a velocidade de conexão ou a experiência do usuário na interação com o aplicativo Meu INSS.
- 4.2.7. Eventuais atualizações do SDK que possam impactar o provimento de tráfego de dados aos usuários deverão ser comunicados à Contratante.

4.2.8. As atualizações supracitadas deverão ocorrer sem ônus para a Contratante.

4.2.9. Quando o usuário utilizar o acesso ao ambiente do Meu INSS patrocinado por meio do serviço de rede de banda larga do tipo WiFi, ou outro tipo de tecnologia de acesso à internet disponibilizado pela Contratada, o valor do tráfego não poderá ser contabilizado para efeito de faturamento ao INSS.

4.2.10. A Contratada deverá apresentar, durante a reunião inicial após a assinatura do contrato, a forma de prestação dos serviços, conforme especificações do objeto, de forma clara, informando as características técnicas relacionadas, incluindo soluções e aplicativos de empresas parceiras, suas características, prazos e demais informações que julgar necessário.

4.2.11. A Contratada deverá apresentar, durante a reunião inicial após a assinatura do contrato, as funcionalidades de suas ferramentas de gestão e gerenciamento, assim como as rotinas de manutenção e suporte técnico já utilizadas pela Contratada e recomendadas para manter a qualidade e disponibilidade da Solução de forma a proporcionar a melhor gestão dos serviços.

4.2.12. As condições para elegibilidade do patrocínio de tráfego de dados móveis devem seguir os parâmetros elencados abaixo:

- 4.2.12.1. O Usuário precisa estar com os dados móveis ativados em seu aparelho, independentemente da existência de pacote de dados.
- 4.2.12.2. O Serviço deverá funcionar em qualquer dos planos pré-pagos, pós-pagos ou controle, sob concessão da Contratada.
- 4.2.12.3. O usuário precisa ter conectividade à rede de internet da operadora credenciada.
- 4.2.12.4. O SimCard do usuário precisa estar com dados móveis ativo.
- 4.2.12.5. O patrocínio de tráfego de dados móveis independe da existência de pacote de dados ativo pelo usuário.

4.3. Requisitos de Capacitação

4.3.1. Não foram identificados requisitos de capacitação

4.4. Requisitos Legais

4.4.1. Ao procedimento de contratação, aplicam-se, entre outros, os seguintes dispositivos legais:

- 4.4.1.1. Lei 8.666/93 – Lei de licitações e contratos;
- 4.4.1.2. Decreto 7.174/10 – Contratação de bens e serviços de informática;
- 4.4.1.3. Instrução Normativa Nº 01 de 2019, SGD/ME;
- 4.4.1.4. Instrução Normativa Nº 03/2017, SEGES/MPDG;
- 4.4.1.5. Instrução Normativa Nº 73, DE 5 DE AGOSTO DE 2020;
- 4.4.1.6. Lei Nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- 4.4.1.7. Lei Anticorrupção n. 12.846/2013.
- 4.4.1.8. Orientações gerais do Governo Eletrônico, através das publicações no site <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes>.

4.4.2. Ao procedimento de contratação aplicam-se subsidiariamente os seguintes dispositivos legais:

- 4.4.2.1. Instrução Normativa Nº 5, de 25 de 2017;
- 4.4.2.2. Lei Nº 8.078/1990, Código de Defesa do Consumido (CDC);
- 4.4.2.3. Lei Nº 10.406/2002, Código Civil (CC).

4.5. Requisitos de Manutenção

4.5.1. Os requisitos de manutenção do serviço, em caso de falhas, estão padronizados nos itens 4.13 e 7.4, Requisitos de Suporte Técnico e Níveis Mínimos de Serviços Exigidos.

4.6. Requisitos Temporais

4.6.1. Após assinatura do contrato, nomeação do gestor e fiscais, reunião Inicial para nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, edital e seus anexos, a contratada terá até 30 (dias) para iniciar o serviço, a contar da data da reunião inicial.

4.7. Requisitos de Segurança

4.7.1. Requisitos de segurança de forma ampla, como normas, boas práticas e políticas que devem ser observadas na contratação e implementação da Solução de TIC.

4.7.2. Os serviços de navegação patrocinada deverão estar compatível com os normativos de segurança da informação vigentes no Brasil, considerando:

- 4.7.2.1. LGPD;
- 4.7.2.2. LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020;
- 4.7.2.3. DECRETO Nº 10.543, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2020

4.7.3. Os serviços objeto deste Projeto Básico deverão ser executados observando as diretrizes estabelecidas na Política de Segurança da Informação do INSS, aprovada pela INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL RESOLUÇÃO Nº 9/CEGOV/INSS, DE 31 DE AGOSTO DE 2020 – POSIN-INSS.

4.8. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.8.1. Não foram identificados requisitos sociais, ambientais e culturais.

4.9. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.9.1. Não foram identificados requisitos de Arquitetura Tecnológica.

4.10. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.10.1. A implementação se dará através da ativação da solução a nível de teste, a ser realizado pelo INSS a fim de verificar se todos os componentes e recursos e funcionalidades da solução exigidas estão disponíveis e adequadamente configuradas.

4.10.2. Será avaliado, nesta fase, o funcionamento da solução e da plataforma de monitoramento conforme descrito no item 4.1.11.

4.10.3. Após a fase de testes, o INSS emitirá documento técnico indicando estar a solução de acordo ou não com as exigências contratuais.

4.10.4. Após comprovação de todos os requisitos técnicos, com a devida aprovação pela Equipe Técnica do INSS, será encaminhado à Contratada Ordem de Serviço solicitando a ativação da solução, conforme detalhado no item 7.3, Acordos de Níveis Mínimos de Serviços.

4.11. Requisitos de Implantação

4.11.1. A implantação se dará com a ativação da solução através de abertura de Ordem de Serviço, conforme expresso no item anterior e deverá ser cumprida dentro do prazo de 48 horas após a emissão da OS.

4.12. Requisitos de Garantia

4.12.1. A CONTRATADA, de acordo com o disposto no art. 56 da Lei nº 8.666/93, deverá prestar garantia para assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratado, apresentando à CONTRATANTE, até 10 (dez) dias contados da data de assinatura do contrato, comprovante de uma das seguintes modalidades:

4.12.1.1. caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

4.12.1.2. seguro-garantia; ou

4.12.1.3. fiança bancária.

4.12.2. No caso de caução em dinheiro, o depósito deverá ser efetuado em qualquer agência da Caixa Econômica Federal, em conta específica, mediante depósito com correção monetária a crédito da CONTRATANTE.

4.12.3. Caso a opção seja por utilizar título da dívida pública como garantia, este deverá conter valor de mercado correspondente ao valor garantido e ser reconhecido pelo Governo Federal, constando entre aqueles previstos em legislação específica. Além disso, deverá estar devidamente escriturado em sistema centralizado de liquidação e custódia, nos termos do art. 61 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, podendo a CONTRATANTE recusar o título ofertado, caso verifique a ausência desses requisitos.

4.12.4. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

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

4.12.5.1. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.12.5.2. Prejuízos causados à Administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

4.12.5.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.

4.12.6. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nas alíneas do subitem 4.12.5.

4.12.7. A autorização contida no subitem anterior é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

4.12.8. No caso de garantia na modalidade de carta de fiança, deverá constar da mesma expressa renúncia pelo fiador aos benefícios do art. 827 do Código Civil.

4.12.9. A inobservância do prazo fixado para apresentação ou complementação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

4.12.10. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

4.12.11. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

4.12.12. A garantia será considerada extinta:

4.12.12.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

4.12.12.2. No prazo de 90 dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será estendido, nos termos da comunicação.

4.12.13. A CONTRATANTE não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

4.12.13.1. Caso fortuito ou força maior;

4.12.13.2. Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

4.12.13.3. Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrente de atos ou fatos da Administração;

4.12.13.4. Prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

4.12.14. Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas no subitem 4.12.13.

4.12.15. A CONTRATADA deverá repor, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação da CONTRATANTE, o valor da garantia eventualmente utilizada pela CONTRATANTE.

4.12.16. Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à CONTRATADA pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, etc.) cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual.

4.12.17. A Contratada terá sua garantia liberada ou restituída após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais assumidas.

4.13. Requisitos de Suporte Técnico

4.13.1. A Contratada deverá prestar o Suporte Técnico e Especializado, pelo período de vigência, para sanar os problemas de conectividade, navegação, e pela manutenção da plataforma de gestão online indicado no item 4.1.11.

4.13.2. Entende-se por Suporte Técnico Remoto as seguintes atividades:

4.13.2.1. Esclarecimento e resolução de quaisquer falhas identificadas na gratuidade de navegação de dados causadas pela operadora de telefonia contratada, a saber:

4.13.2.2. Falha no patrocínio dos dados gerando cobrança indevida aos usuários;

- 4.13.2.3. Indisponibilidade do serviço contratados;
- 4.13.2.4. Quaisquer outros suportes correlatos ao serviço contratado;
- 4.13.3. Os chamados deverão ser abertos pela Contratante através de canais disponibilizados pela Contratada, respeitando-se os Acordos Mínimos de Serviços;
- 4.13.4. A Contratada deverá manter ferramentas de monitoramento contra incidentes que afetem a solução de patrocínio de dados, independente da abertura de chamados feito pela Contratante, conforme o item anterior;
- 4.13.5. Durante o período contratual, os serviços de suporte técnico remoto serão prestados por técnicos habilitados e credenciados pela Contratada.
- 4.13.6. A modalidade de atendimento deverá ser em regime 8x5 (8 horas por dia x 5 dias da semana), de 8h às 18h, de segunda a sexta, excluindo os feriados.
- 4.13.7. Toda e qualquer despesa decorrente do suporte remoto realizado durante o período contratual do serviço prestado será de responsabilidade da Contratada.
- 4.13.8. As informações sobre os canais de atendimento para abertura dos chamados deverão ser apresentadas à Contratante na reunião inicial, após a assinatura do Contrato.
- 4.13.9. A Contratada deverá providenciar o registro de toda e qualquer solicitação de suporte técnico, independentemente de sua natureza, cabendo à Contratante, o devido acompanhamento.
- 4.13.10. Deverão ser disponibilizados os seguintes canais de atendimento para abertura dos chamados:
- 4.13.10.1. Website ou;
- 4.13.10.2. Telefone
- 4.13.11. Cada chamado deverá conter, no mínimo, o registro das informações abaixo:
- 4.13.11.1. Número único do chamado;
- 4.13.11.2. Data e hora da abertura do chamado;
- 4.13.11.3. Descrição do problema a ser solucionado;
- 4.13.11.4. Data e hora do início do atendimento;
- 4.13.11.5. Data e hora do encerramento do atendimento.
- 4.13.12. Entende-se por resolução do chamado o tempo total desde a abertura do chamado até a solução do problema.
- 4.13.13. Os prazos de atendimento dos chamados deverão observar a severidade de cada chamado, que será informada pela CONTRATANTE, quando da abertura dos chamados, conforme a tabela abaixo:
- 4.13.14. Definição das Prioridades

Prioridade	Definição
P1	INCIDENTE CRÍTICO - Incidente que afete gravemente a solução integrada tornando-a indisponível; - Componente crítico da solução integrada está indisponível ou afetando outros serviços críticos causando impacto crítico nas atividades de negócio; - Violações de segurança de dados dos usuários; - Solução integrada causando instabilidade ou problemas de falha no dispositivo do usuário;
P2	INCIDENTE MAIOR - Incidente que cause impacto significativo no desempenho e na qualidade de parte dos serviços. Apesar de não causar interrupção continuada, o serviço em ambiente de produção está funcionando com capacidade fortemente reduzida. - Serviço crítico parcialmente indisponível ou com degradação de tempo de resposta.
P3	INCIDENTE MENOR - Incidente que envolva a interrupção parcial não crítica de funcionalidade da solução integrada, com impacto de nível médio a baixo na disponibilidade dos serviços sem o comprometimento de todos os serviços. - Um componente da solução integrada não crítico não está funcionando corretamente, ou apresenta desempenho degradado, causando impacto moderado.
P4	INCIDENTE QUE NÃO AFETA O SERVIÇO - Um componente não crítico da solução integrada não está funcionando corretamente, causando impacto mínimo para os usuários. - Painel de monitoramento disponibilizado pela contratada apresentando falhas. - Prevenções corretivas ou atualizações da solução Integrada que não impactem a funcionalidade da solução aos usuários.

- 4.13.15. Definição dos termos usados

Termos	Definição
Degradação do Serviço	Condição em que há uma falha parcial do Sistema para atender a todos os dados patrocinados dentro do nível de serviço.
Falha no serviço	Condição em que há uma falha completa da solução integrada para entregar quaisquer dados patrocinados dentro do nível de serviço para todo o cliente elegível.
Escalonamento	Indicação formal de que a urgência do negócio é exigida.
Tempo de Resposta	Momento para confirmação de recepção de um alerta de incidente e o ponto em que o recurso técnico começa a trabalhar em uma resolução.
Tempo de Restauração	Tempo para a restauração do serviço de dados patrocinados onde uma correção temporária ou definitiva é aplicada.
Tempo de Resolução	Tempo para a resolução total do serviço e uma correção ou patch permanente de erros é aplicado.

- 4.13.16. Tempo de respostas aos chamados em horário comercial

Tarefas	P1	P2	P3	P4
Tempo de resposta	30 min	60 min	4 horas	8 horas
Escalonamento	3 horas	12 horas	3 dias	1 semana
Tempo de restauração	4 horas	24 horas	5 dias	2 semanas
Tempo de resolução	1 semana	2 semanas	Próxima atualização da solução integrada	Agendamento de atualização da solução integrada acordada

4.13.16.1. Tempo de respostas aos chamados em demais horários

Tarefas	P1
Tempo de resposta	60 min
Escalonamento	5 horas
Tempo de restauração	8 horas
Tempo de resolução	1 semana

4.14. Requisitos de Experiência Profissional

4.14.1. Não foram identificados requisitos de experiência profissional.

4.15. Requisitos de Formação da Equipe

4.15.1. Não foram identificados requisitos de formação da equipe.

4.16. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.16.1. Os serviços deverão estar em disponibilidade "on-line" de 24/7, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, em patamar mínimo mensal de acordo com os Níveis Mínimos de Serviço, item 7.3.

4.17. Requisitos de Segurança da Informação

4.17.1. No que couber e a título de exemplificação, é recomendável que os requisitos contemplem aspectos que: propiciem a disponibilidade da solução de TIC contratada; evitem vazamento de dados e fraudes digitais; exijam, por parte da contratada, a definição de processo de gestão de riscos de segurança da informação que envolvam a solução de TIC; possibilitem a rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação; assegure a continuidade do negócio implementado pela solução; realizem o tratamento de dados pessoais (Lei 13709/2018) e informações classificadas, conforme legislação vigente; prevejam a realização de auditoria de SIC (Segurança da Informação e Comunicação) de conformidade dos requisitos de segurança da informação previstos pela contratação; assegurem a gestão e tratamento de incidentes de forma sistematizada; e indiquem diretrizes para o desenvolvimento e obtenção de software seguro.

4.17.2. A Contratada deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas em seu ambiente.

4.17.3. A Solução ofertada pela Contratada deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo a Contratada informar em até 24 horas à Contratante todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados da Contratante.

4.17.4. A Contratada deverá manter o INSS informado formalmente e tempestivamente sobre quaisquer necessidades de atualização ou mudança na configuração dos serviços prestados,

4.17.5. A Solução deverá dispor de medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.

4.17.6. Os dados e demais informações de clientes do INSS tratados pelas operadoras e/ou terceiros por elas contratados não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados para fins diversos do previsto nesse Projeto Básico, sob nenhuma hipótese, exceto por determinação judicial.

4.17.7. A Contratada deverá, adicionalmente, seguir os seguintes procedimentos de segurança:

4.17.7.1. Inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela rede, salvo por ordem judicial, na forma da lei;

4.17.7.2. Inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;

4.17.7.3. Não fornecimento a terceiros de dados da Contratante, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;

4.18. Outros Requisitos Aplicáveis

4.18.1. Não foram identificados Outros requisitos aplicáveis.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades do CONTRATANTE

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de solicitação de serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Projeto Básico;

5.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e

- 5.1.8. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 5.1.9. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 5.1.10. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 5.1.11. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 5.1.12. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- 5.1.12.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
 - 5.1.12.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
 - 5.1.12.3. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 5.1.13. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 5.1.14. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 5.1.15. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;
- 5.1.16. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 5.1.17. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 5.1.18. Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados.
- 5.1.19. Solicitar formalmente, mediante simples comunicação, por meio digital ou físico, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério da Contratada a sua aceitação.
- 5.1.20. Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto do contrato, excetuando-se as situações em que o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações for necessário para o exercício das atividades do CONTRATANTE devidamente justificados, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais.

5.2. **Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

- 5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. Manter, durante a execução do contrato, se necessário, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. Executar os serviços conforme especificações deste Projeto Básico e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Projeto Básico e em sua proposta;
- 5.2.9. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 5.2.10. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 5.2.11. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 5.2.12. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 5.2.13. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;
- 5.2.14. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou incidente que seja verificado pela Contratada pelas suas ferramentas de monitoramento, conforme item 4.13.4;
- 5.2.15. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 5.2.16. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

- 5.2.17. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Projeto Básico, no prazo determinado.
- 5.2.18. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações determinadas no Projeto Básico;
- 5.2.19. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 5.2.20. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no credenciamento;
- 5.2.21. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 5.2.22. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 5.2.23. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto do edital de credenciamento, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 5.2.24. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- 5.2.25. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 5.2.26. Não será permitida subcontratação do objeto.
- 5.2.27. Executar os serviços contratados de acordo com o contrato, desde que o CONTRATANTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados, tais como canais de comunicação e infraestrutura de processamento.
- 5.2.28. Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de pagamento correspondentes ao serviço prestado.
- 5.2.29. Manter-se regular perante a Administração Pública durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CONTRATANTE por intermédio de consultas nos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. O Modelo de Execução do Contrato deverá contemplar as condições necessárias ao fornecimento da solução de TIC, observando os itens a seguir.

6.2. Rotinas de Execução

Procedimentos e Rotinas	Responsável	Descrição	Prazo
Realização de reunião inicial	INSS, autoridade Competente da área Administrativa	Apresentação do preposto, termo de compromisso e termo de ciência além de esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do Contrato	Até 24 horas úteis, da data da assinatura do contrato
Testes e Inspeção	INSS e Contratada	Integração do SDK ao aplicativo Meu INSS para teste do patrocínio de dados e da ferramenta de monitoramento.	Até a aprovação da solução pela Equipe Técnica
Solicitação de fornecimento	INSS, gestor do contrato	Deve ser realizada conforme item 4.1, Requisitos de Negócio	-
Ativação do Serviço	Contratada	A contratada deverá ativar o serviço após emissão de Ordem de Serviço	48 h a partir do recebimento da Ordem de Serviço
Faturamento	Contratada	A contratada deverá encaminhar Relatório Mensal de Prestação de Serviços	5 dias úteis após o fechamento do ciclo mensal de faturamento
Recebimento Provisório e Definitivo	INSS, Fiscais Técnico e Requisitante	Fiscais técnico e requisitante deverão receber provisoriamente e definitivamente os serviços executados	10 dias úteis contados a partir do recebimento do Relatório Mensal de Prestação de Serviços

6.3. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle:

- 6.3.1. Não se aplica por não tratar-se de registro de preços.
- 6.3.2. A entrega e pagamento se darão conforme consumo mensal do serviço em MB, a ser demonstrado detalhadamente e mensalmente no Relatório Mensal de Prestação de Serviços pela contratada, conforme prescrito no item 4.1.15 deste Projeto Básico.

6.4. Mecanismos formais de comunicação

- 6.4.1. Definição de mecanismos formais de comunicação a serem utilizados para troca de informações entre a contratada e a Administração, adotando-se preferencialmente as Ordens de Serviço ou Fornecimento de Bens.
- 6.4.2. As comunicações entre a Contratante e a Contratada ocorrerão, preferencialmente, via e-mail.
- 6.4.3. A Contratada deverá disponibilizar central telefônica, e-mail ou website para contato, cujo horário de funcionamento seja das 8h às 18h horas, de segunda à sexta-feira, exceto feriados.
- 6.4.4. As solicitações de ativação dos serviços serão feitas através da emissão de Ordem de Serviço - OS à contratada.
- 6.4.5. Os chamados para verificação de ocorrências de incidentes identificadas pela gestão e fiscalização contratual deverão ser comunicadas ao preposto da contratada via e-mail.
- 6.4.6. Os incidentes, e demais ocorrências que poderão causar impactos na prestação dos serviços identificados pela contratada deverão ser comunicadas à contratante via e-mail e deverão constar no Relatório Mensal de Prestação de Serviços pela contratada, conforme prescrito no item 4.1.15 deste Projeto Básico.

6.5. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.5.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.5.2. O **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se no Anexo III - Termo de compromisso, documento SEI ([3718813](#)) e Anexo IV - Termo de ciência, documento SEI ([3718839](#)).

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de Aceitação

7.1.1. Os procedimentos de teste, verificação e inspeção serão realizados conforme descrição estabelecida no Item 4.1 e 4.2 (Requisitos de Negócio e Requisitos de Tecnologia), e o item 4.10 (Requisitos de Implementação), deste Projeto Básico.

7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.2.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo fiscal técnico, através do Termo de Recebimento Provisório, documento SEI ([3718708](#)) para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Projeto Básico e na proposta.

7.2.2. Anteriormente à assinatura do Termo de Recebimento Provisório pela equipe de fiscalização do contrato, a Contratada deverá encaminhar Relatório de Prestação de Serviços conforme disposto no item 4.1.14 deste Projeto Básico.

7.2.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Projeto Básico, devendo ser substituídos no prazo de até 48 horas úteis, a contar da notificação à Contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.2.3.1. O Fiscal deverá analisar o relatório encaminhado em sua totalidade antes de encaminhá-lo à Contratada.

7.2.4. Caso a substituição não ocorra no prazo definido no item anterior, estará o credenciado incorrendo em atraso na entrega, sujeito à aplicação das sanções previstas neste Projeto Básico, Acordos de Níveis Mínimos de Serviço, item 7.3.

7.2.5. Os serviços serão recebidos definitivamente, através de Termo de Recebimento Definitivo, no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação e consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

7.2.6. O recebimento, provisório e definitivo, seguirá o fluxo da gestão contratual, conforme o disposto na Seção III, Gestão do Contrato da IN SGD/ME nº 01/2019.

7.2.7. O Recebimento Provisório seguirá o modelo do Anexo I - Termo de recebimento provisório, documento SEI ([3718708](#)).

7.2.8. O Recebimento Definitivo observará o modelo do Anexo II - Termo de recebimento definitivo, documento SEI ([3718753](#)).

7.2.9. Após o recebimento definitivo o Gestor do Contrato autorizará a emissão da Nota Fiscal para devido pagamento.

7.2.10. Quando não for possível o deslocamento do fiscal técnico até a unidade de entrega do INSS, desde que por ele autorizado, o fluxo deverá seguir as seguintes etapas:

7.2.10.1. Após a ativação do serviço, o responsável pelo recebimento na unidade deve preencher o Anexo I - Termo de recebimento provisório;

7.2.10.2. Em caso de recusa do serviço pelo INSS, o Fiscal Técnico ou o responsável designado para a recepção do serviço, deverá informar imediatamente sobre o ocorrido ao Gestor do Contrato e à empresa contratada.

7.2.10.3. O Gestor do Contrato ao receber os documentos e informações, deverá validar as informações constantes dos documentos recebidos considerando:

7.2.10.4. Os dados efetivamente trafegados que poderão ser monitorados através das ferramentas de monitoramento e medição de tráfego de dados da própria Contratante, além das ferramentas de monitoramento disponibilizada pela Contratada, conforme item 4.1.11 deste Projeto Básico.

7.2.10.5. A existência de chamados técnicos abertos pela contratante por indisponibilidade ou instabilidade da solução que poderão ser monitorados através das ferramentas de monitoramento e medição de disponibilidade da Contratante e disponibilizada pela Contratada, na ausência destes a aferição do nível de serviço poderá ser realizada por meio de chamados abertos pela Contratante.

7.2.10.6. Após ateste do recebimento provisório em acordo com Projeto Básico, Anexos, e Contrato pelo fiscal técnico, o Gestor do Contrato do INSS deverá emitir o Termo de recebimento definitivo e autorizar a emissão da Nota Fiscal.

7.2.10.7. O ateste é a confirmação de que os serviços foram entregues em conformidade com o Projeto Básico, Anexos, Contrato e em quantidade definida na solicitação de serviço.

7.2.11. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Projeto Básico e na proposta, devendo ser substituídos pelo contratado, às suas custas, dentro do prazo de 10 dias úteis, a contar da notificação da Contratada, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.2.12. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.3.1. Definição dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos e/ou Níveis de Qualidade, que são indicadores mensuráveis estabelecidos pelo órgão/entidade para aferir objetivamente os resultados pretendidos com a contratação.

7.3.2. O INDICADOR DE ATRASO NO FORNECIMENTO (IAE) é descrito na tabela a seguir:

IAE – INDICADOR DE ATRASO NO FORNECIMENTO		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos serviços conforme Ordem de Serviço - OS	
Meta a cumprir	IAE <= 0	A meta definida visa garantir a entrega dos serviços constantes dentro do prazo de 48h após a emissão da OS.
Instrumento de medição	OS	

Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OS. Será subtraída a data de entrega dos produtos da OS (desde que o fiscal técnico reconheça aquela data, com registro em Termo de Recebimento Provisório) pela data do recebimento da OS pela contratada.
Periodicidade	Para cada OS encerrada mediante Termo de Recebimento Definitivo.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAE = \frac{(TEX - TEST)}{TEST}$ Onde: IAE – Indicador de Atraso de Entrega da OS; TEX – Tempo de Execução – corresponde ao período entre a ciência recebimento da OS pela Contratada, e a data de entrega dos produtos constante no Recebimento Provisório. A data de início da contagem do prazo será aquela constante na OS como a data de ciência do recebimento pela Contratada, caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quanto a Contratada entregar os produtos da OS e ocorrer o recebimento provisório por parte do fiscal técnico e posterior recebimento definitivo TEST – Tempo máximo para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado em Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IAE: Menor ou igual a 0 – Pagamento integral da OS; De 0,1 a 0,30 - aplicar-se-á glosa de 0,33% por dia de atraso sobre o valor apurado na competência subsequente em atraso até o limite de 10%; Acima de 0,30 - aplicar-se-á multa de 2% sobre o valor OS, sem prejuízo da aplicação da glosa definida na faixa anterior.

7.3.3. O INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (ID) é descrito na tabela a seguir:

ID – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir a disponibilidade da solução contratada.	
Meta a Cumprir	ID <= 99,9%	A meta definida visa garantir a disponibilidade dos serviços durante 99,9 % do tempo.
Instrumento de Medição	Através das ferramentas de monitoramento e medição de disponibilidade da Contratante e disponibilizada pela Contratada, na ausência destes a aferição do nível de serviço pode ser realizada por meio de chamados abertos pela Contratante.	
Forma de Acompanhamento	A mediação será durante cada período de 30 dias de medição dos serviços durante a vigência do contrato. O Fiscal Técnico acompanhará a disponibilidade dos serviços e elaborará relatório de disponibilidade da solução.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$ID = (TE - TI/TE) * 100$ Onde: ID = Indicador de disponibilidade da solução; TE = Tempo de Execução – corresponde ao período de execução mensal em minutos considerando o regime de 24*7 (24 quatro horas por dia e 7 dias da semana) A data de início será a mesma data de aferição dos serviços para efeito de pagamento dos serviços prestados, como a apuração e pagamentos serão mensais, o indicador deve ser aferido mensalmente O Fiscal Técnico analisará as evidências- relatórios e chamados - para apurar o tempo que a solução esteve indisponível em determinado período de apuração e aplicará os cálculos para determinar a glosa correspondente. TI = Tempo de Indisponibilidade	
Observações	A medição considera o regime de execução 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias da semana) Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador	
Início de Vigência	A partir do início da execução do serviço	
Faixas de Ajuste no Pagamento e Sanções	Para valores do indicador ID: Igual ou acima de 99,9 – Pagamento integral do valor total faturado; De 99% a 99,8% – Glosa de 25% sobre o valor total mensal faturado; De 95% a 98,9% – Glosa de 50% sobre o valor mensal faturado; Abaixo de 95% – Será aplicada Glosa de 100% sobre o valor total faturado;	

7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.4.1. Comete infração administrativa a Contratada que descumprir quaisquer dos preceitos dos artigos 86 a 88, da Lei 8666/1993, e ainda:

- 7.4.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 7.4.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 7.4.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 7.4.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;
- 7.4.1.5. Cometer fraude fiscal;

7.4.2. Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o carácter educativo da pena bem como o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

7.4.3. Constituirá:

- 7.4.3.1. Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.
- 7.4.3.2. Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

7.4.3.3. Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

- 7.4.4. Por inexecução parcial ou total a Contratada estará sujeita à aplicação gradativa das sanções descritas no art. 87 da Lei 8.666/93, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- 7.4.5. Em caso de descumprimento total ou parcial das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato.
- 7.4.6. Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).
- 7.4.7. Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:
- 7.4.8. 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.
- 7.4.9. 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.
- 7.4.10. Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e esta última substitui a multa por mora.
- 7.4.11. Ainda, poderão ser aplicadas as seguintes sanções:

Id	Ocorrência	Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 0,01% ao dia sobre o valor total do Contrato.
2	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 15% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
4	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 16 horas úteis.	Multa de 0,2% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pelo Contratante, até o limite de 15 dias úteis.
		Após o limite de 15 dias úteis, aplicar-se-á multa de 5% do valor total do Contrato.
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas do Contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
13	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,1% por dia de atraso aplicada sobre o valor total do Contrato.

- 7.4.12. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- 7.4.13. As sanções de advertência, impedimento de licitar e declaração de inidoneidade, poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as de multa, descontando-as dos pagamentos a serem efetuados.
- 7.4.14. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 7.4.14.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 7.4.14.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos do edital de credenciamento;
- 7.4.14.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 7.4.15. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993.
- 7.4.16. As multas devidas e/ou prejuízos causados ao Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 7.4.17. Caso o Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 7.4.18. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 7.4.19. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

7.4.20. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

7.4.21. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

7.4.22. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

7.4.23. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.5. Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.5.1. O Gestor do Contrato, fará glosa no pagamento da fatura quando a Contratada:

Não atender aos indicadores de nível de serviço IAE.	De 0,1 a 0,30 - aplicar-se-á glosa de 0,33%, na Nota Fiscal, por dia de atraso sobre o valor de cada item em atraso até o limite de 10%.
	Acima de 0,30 - aplicar-se-á multa de 2% sobre o valor OS, sem prejuízo da aplicação da glosa definida na faixa anterior. Menor ou igual a 0 – Pagamento integral da OS.
Não atender aos indicadores de nível de serviço ID.	Igual ou acima de 99,9 – Pagamento integral do valor total faturado;
	De 99% a 99,8% – Glosa de 25% sobre o valor total mensal faturado;
	De 95% a 98,9% – Glosa de 50% sobre o valor mensal faturado; Abaixo de 95% – Será aplicada Glosa de 100% sobre o valor total faturado;

7.6. Do Pagamento

7.6.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 5 dias, contados a partir do recebimento definitivo da Nota Fiscal ou Fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela Contratada.

7.6.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar definitivamente a execução do objeto do contrato.

7.6.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.6.4. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

7.6.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o Contratante.

7.6.6. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.6.7. Antes de cada pagamento à Contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital de credenciamento.

7.6.8. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da Contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

7.6.9. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

7.6.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.6.11. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.

7.6.12. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a Contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

7.6.13. Será rescindido o contrato em execução com a Contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do Contratante.

7.6.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.6.15. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7.6.16. Não ocorrendo o pagamento dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos moratórios, que contemplam:

7.6.16.1. Multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor faturado, a partir da data do vencimento, ou seja, cobrança por dia (pro rata die).

7.6.16.2. Correção monetária do valor devido com base na variação mensal do IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ou outro índice de âmbito federal que venha a substituí-lo, para os atrasos com 30 (trinta) ou mais dias.

7.6.17. A compensação financeira devida será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula: $EM = (M \times VP) + (JM \times N \times VP) + (I \times VP)$, onde:

7.6.17.1. EM = Encargos Moratórios M = Multa por atraso;

7.6.17.2. VP = Valor da parcela em atraso;

- 7.6.17.3. JM = Juros de mora, assim apurados: 12/100/365;
- 7.6.17.4. N = Número de dias entre a data prevista e a do efetivo pagamento;
- 7.6.17.5. I = Atualização Monetária (IPCA acumulado no período).

7.6.18. Não ensejará atualização financeira a demora no pagamento decorrente da ausência total ou parcial de documentação hábil, ou pendência de cumprimento pela Contratada de qualquer das cláusulas do instrumento contratual.

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

- 8.1. A estimativa de preços da contratação foi elaborada de acordo com a Instrução Normativa SLTI/MP nº 5, de 27 de junho de 2014, e suas atualizações, observando-se, em especial, as disposições do seu art. 2º.
- 8.2. O Preço Máximo a ser pago pela Administração pelo fornecimento do serviço, bem como o Valor de Referência foram encontrados a partir de ampla Pesquisa de Preços, cujos resultados estão discriminados no Estudo Técnico Preliminar e demais Anexos, documento SEI ([3060969](#)).
- 8.3. Conforme a tabela abaixo o custo total da aquisição ficou estimado em **R\$ 6.019.629,62**.

Item	Descrição do Item	Quantidade em MB	Preço Unitário	Valor Mensal	Valor Anual	Preço Total
01	Megabytes Trafegados	177.047.926	R\$ 0,034	R\$ 501.635,80	R\$ 6.019.629,62	R\$ 6.019.629,62
PREÇO GLOBAL			R\$ 6.019.629,62			

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

PROGRAMA	AÇÃO	PLANO ORÇAMENTÁRIO
2061 - Previdência social	2591	0005 - Teleatendimento Previdenciário

10. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

- 10.1. Será considerado o percentual de 10,85 % para fins de elaboração do cronograma físico-financeiro, tendo em vista a projeção de consumo para o período de OUT2021 a SET2022 (item 3.5.14).

ITEM	TOTAL GERAL	VALOR UNITÁRIO	TOTAL	1º ANO (3/12)	VALOR	2º ANO	VALOR	3º ANO	VALOR	4º ANO	VALOR	5º ANO (9/12)
Serviço de Provisão de Dados Móveis Patrocinados		R\$ 0,034	R\$ 0,034	44.261.982 Megabytes	R\$ 1.504.907,40	196.257.626 Megabytes	R\$ 6.672.759,43	217.551.579 Megabytes	R\$ 7.396.753,83	241.155.925 Megabytes	R\$ 8.199.301,62	200.491.0 Megabyte
TOTAIS POR ANO				177.047.926 Megabytes	R\$ 6.019.628,62	196.257.626 Megabytes	R\$ 6.672.759,43	217.551.579 Megabytes	R\$ 7.396.753,83	241.155.925 Megabytes	R\$ 8.199.301,62	267.321.3 Megabyte
TOTAIS MENSAIS				14.753.994 Megabytes	R\$ 501.635,80	16.354.802 Megabytes	R\$ 556.063,29	18.129.298 Megabytes	R\$ 616.396,15	20.096.327 Megabytes	R\$ 683.275,14	22.276.7 Megabyte

11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 11.1. O contrato vigorará por 12 meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 11.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantagem dos preços contratados para a Administração.

12. DO REAJUSTE DE PREÇOS

- 12.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (<Acesso em: <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>>) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 12.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 12.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 12.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 12.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 12.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 12.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

13. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**13.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação**

13.1.1. A presente contratação se enquadra na modalidade de credenciamento por inexigibilidade de Licitação, a ser realizada com fundamento no artigo 25, caput, da Lei nº 8.666/93, uma vez que é inviável a competição, e a conforme a Instrução Normativa nº 05/2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

13.1.2. Ressalta-se que o objeto não se enquadra em nenhuma das vedações elencadas no Art. 3º, do DECRETO Nº 9.507, DE 21 DE SETEMBRO DE 2018, que dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.

13.1.3. Por fim, o objeto da presente contratação não se enquadra como atividade de custeio, à luz do art. 3º da Portaria MP nº 249/2012.

13.1.4. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Unitário do tipo preço fixo e critério de julgamento aceitação do preço para a seleção do maior número possível de interessados que atendam os critérios de habilitação.

13.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

13.3. Considerando tratar-se de credenciamento via inexigibilidade de licitação onde o interesse público é contratar a maior quantidade possível de operadoras, não sendo aplicável o direito de preferência.

13.4. Da mesma forma, não será aplicada a cota de 25% para a contratação de microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do art. 48, inciso III e 49, incisos III e IV, da Lei Complementar nº 123/2006, uma vez que não é vantajoso para a Administração, já que o interesse público é contratar todas as operadoras que atendam os critérios de habilitação.

13.5. Creritrios de Qualificao Tcnica para a Habilitao

13.5.1. As empresas proponentes devero apresentar comprovao de credenciamento para Prestao de SCM - Servio de Comunicao Multimdia ou SMP - Servio Movel Pessoal pela Agncia Nacional de Telecomunicaes - ANATEL (<https://www.anatel.gov.br/setorregulado/relacao-de-autorizados>), bem como o Termo de Concessao, Autorizao ou extrato de publicao no Diurio Oficial da Unio para prestao de servios SCM ou SMP.

13.5.2. Caso a empresa interessada em participar do credenciamento em recuperao judicial/extrajudicial, apresentar certidao seja positiva de recuperao, devera comprovar que possui seu plano de recuperao acolhido judicialmente, na forma do art. 58 da Lei 11.101, de 2005.

14. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAO E DA APROVAO

14.1. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referncia ou Projeto Bsico ser assinado pela Equipe de Planejamento da Contratao e pela autoridade mxima da rea de TIC e aprovado pela autoridade competente. A Equipe de Planejamento da Contratao foi instituda pela PORTARIA Nº 349/DGPA/INSS, DE 29 DE JUNHO DE 2020, documento SEI ([1156589](#)).

Integrante Requisitante Diego da Costa Barros Tcnico do Seguro Social Matrcula/SIAPE: 21564409	Integrante Tcnico Rafael Roque Leite Analista Tcnico Administrativo Matrcula/SIAPE: 1221311	Integrante Administrativo Rogrio Domingos Soares Analista do Seguro Social Matrcula/SIAPE: 1989228
--	---	--

Autoridade Mxima da rea de TIC
THIAGO WALTZ ALVES Diretor de Tecnologia da Informao e Inovao Matrcula: 3220092

Braslia, 23 de Junho de 2021.

Aprovo,

Autoridade Mxima da rea Requisitante
JOS CARLOS OLIVEIRA Diretor de Benefcios Matrcula: 0942089

Brasília, 23 de Junho de 2021.

15. **COMPÕE O PRESENTE PROJETO BÁSICO OS ANEXOS ABAIXO:**

- Anexo I - Termo de recebimento provisório ([3718708](#))
- Anexo II - Termo de recebimento definitivo ([3718753](#))
- Anexo III - Termo de compromisso ([3718813](#))
- Anexo IV - Termo de ciência ([3718839](#))



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Roque Leite, Integrante Técnico**, em 15/09/2021, às 14:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **ROGERIO DOMINGOS SOARES, Técnico do Seguro Social**, em 15/09/2021, às 14:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **EDIR VARGAS COELHO, Empregado Público Cedido**, em 15/09/2021, às 16:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **DIEGO DA COSTA BARROS, Chefe da Divisão**, em 15/09/2021, às 16:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **THIAGO WALTZ ALVES, Diretor(a) de Tecnologia da Informação e Inovação**, em 15/09/2021, às 16:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **JOSE CARLOS OLIVEIRA, Diretor(a) de Benefícios**, em 16/09/2021, às 16:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **4854667** e o código CRC **58423527**.

Referência: Processo nº 35014.142233/2020-66

SEI nº 4854667

Criado por [rafael.leite](#), versão 12 por [edir.vargas](#) em 13/09/2021 17:01:20.