



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>

Anexo I do Edital

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**Processo Administrativo nº 35000.002467/2019-97**

Solução integrada de colaboração, produtividade e comunicação

Brasília, janeiro de 2020.

COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA E OPERAÇÕES/DIRETORIA DE  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO/INSS

**TERMO DE REFERÊNCIA**

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

**1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Constitui objeto da presente licitação a contratação de serviços de fornecimento de licenças de uso para software Microsoft Office 365 Enterprise, na modalidade de subscrição de software, com suporte e garantia, pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses, e serviços técnicos especializados de implantação, sincronização, migração e treinamento na solução, de acordo com as características, quantitativos e especificações contidas neste Termo de Referência e seus anexos.

1.2. O objeto desta contratação é enquadrado como uma Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC em conformidade com inciso VII, art. 2º, da Instrução Normativa nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019 da SGD/ME.

**2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC**

Solução de software composta por uma suíte de ferramentas e serviços em ambiente de nuvem e em ambiente híbrido (nuvem e local) que permite o trabalho e comunicação colaborativa, utilizando ferramentas como: e-mail corporativo, chat, áudio e videoconferência, ferramentas de produtividade,

espaço colaborativo, redes sociais corporativas, publicações web, formulários, ferramentas e funcionalidades de segurança e gerenciamento de ativos na nuvem ou móveis. Essa solução disponibiliza de forma integrada ferramentas de comunicação e de trabalho colaborativo promovendo a modernização tecnológica, utilização de novas mídias, melhoria da produtividade e da proteção das informações pertencentes ou custodiadas pelo Instituto, que são armazenadas e trafegam pela rede de dados do INSS.

## 2.1. Bens e serviços que compõem a solução

2.1.1. Os produtos da solução Office 365 Enterprise do fabricante Microsoft formam a solução indicada para atender ao objeto desta contratação. Os quantitativos foram estabelecidos conforme o número e perfis dos servidores, cargos em comissão e dos servidores lotados na Presidência e na Assessoria de Comunicação Social (ACS), Agências da Previdência Social (APS), além das Superintendências Regionais (SRs) e Gerências Executivas (GEXs).

2.1.2. A estimativa de atendimento da demanda atual partiu de um total de 36.421 licenças, conforme item 3.3 deste Termo de referência, acrescentado-se as licenças para atender ao processo de chamamento público conjunto para suprir a necessidade atual de servidores para atendimento ao cidadão, o que será suprido por nova força de trabalho de 8.230 servidores, sendo 7.655 para o INSS e a Perícia Médica (<https://www.inss.gov.br/temporarios/>), conforme Medida Provisória Nº 922, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2020 (SEI nº 00422025), que trata da contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público por meio do Edital Nº 01/SEPRT/SEDGG/INSS, DE 29 DE ABRIL DE 2020 (SEI 0958142), de chamamento público e Processo Seletivo Simplificado. Deste total de 44.076 licenças, 40.000 são para usuários básicos que são principalmente os que trabalham no atendimento e algumas funções da área administrativa, 3.710 licenças de acesso de nível intermediário principalmente para a área administrativa de unidades como SR, GEX, Procuradorias Regionais e Seccionais e Auditorias Regionais e 366 licenças para usuários mais avançados para utilização principalmente pelos cargos e funções a partir do nível 101.3 e pela Assessoria de Comunicação Social – ACS. A estimativa da demanda se dará conforme tabela abaixo:

Item	Quantidade	Código CATMAT/CATSER	SKU	Nome do produto	Item Name	Métrica
1	40.000	27502	TPA-00001	Office 365 F3	O365F3 ShrdSvr ALGN SubsVL MVL PerUsr	Unidade
2	3.710	27502	T6A-00024	Office 365 E1	O365E1 ShrdSvr ALGN SubsVL MVL PerUsr	Unidade
3	366	27502	AAA-10842	Office 365 E3	O365E3 ShrdSvr ALGN SubsVL MVL PerUsr	Unidade
4	1	-	-	-	Serviços técnicos especializados de implantação, sincronização e migração da solução	Unidade
5	1	-	-	-	Treinamento customizado na solução do Office 365	Unidade

Tabela: Itens e quantitativos

2.1.3. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de caráter continuado, pois pode ser objetivamente especificado por meio de padrões usuais no mercado. Podendo, portanto, ser contratado por meio de processo licitatório na modalidade pregão em sua forma eletrônica. Os itens '4' e '5' dessa contratação tem o caráter de serviço comum prestado sob demanda, conforme necessidade desta autarquia.

2.1.4. As diretrizes deste Termo de Referência são compatíveis com o Estudo Técnico Preliminar deste processo de contratação.

2.1.5. As licenças dos itens '1', '2' e '3' deverão ser disponibilizadas por meio de licenciamento por volume EAS (Enterprise Subscription Agreement).

### 3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

#### 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. A contratação visa atender à determinação do Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação do INSS, por meio de reunião ocorrida em 2 de outubro de 2019 (SEI nº [0254374](#)), onde foi apresentado estudo técnico e autorizada a contratação da solução de colaboração, produtividade e comunicação, e o Documento de Oficialização da Demanda - DOD, documento SEI nº 0888930.

3.1.2. O INSS não possui uma solução integrada de colaboração, produtividade e comunicação, o que torna difícil, quando não impede, o trabalho em equipe e colaborativo, o que se agrava ao se considerar a grande capilaridade do órgão com cerca de 1.700 agências espalhadas pelo país. Ao usar ferramentas de comunicação gratuitas, o órgão também pode incorrer em problemas de segurança dos dados e informações que trafegam pelas redes de dados. Além disso, o Instituto necessita de uma suíte de produtividade e outras aplicações que permitam utilizar funcionalidades mais modernas, principalmente para a área administrativa que necessita de recursos mais robustos no desempenho de suas atividades, como as soluções de áudio e videoconferência e de publicação de informações e *streaming*. A solução atual de produtividade utilizada no Instituto é o Libre Office, um software livre que não atende plenamente às necessidades desta autarquia. Com a contratação dessa solução encerra-se uma lacuna do Instituto em oferecer ferramentas adequadas e com a segurança requerida para um órgão que custodia informações dos cidadãos, o que elevará a produtividade, melhorará a comunicação e o trabalho em equipe, contribuindo para a eficiência das atividades e consequente melhoria dos resultados do órgão. A solução desonera o Instituto de investimentos necessários para manter uma infraestrutura sempre disponível, pois a solução funciona em nuvem sem necessidade de implementar e manter uma infraestrutura interna de TIC. A solução também oferece requisitos de segurança como multifator de autenticação, conformidade e auditoria dos acessos.

3.1.3. Em razão dos avanços tecnológicos, a computação em nuvem se tornou uma realidade plenamente acessível às organizações. Dentre os benefícios da adoção deste modelo, destacam-se: redução de custos em infraestrutura computacional, elasticidade no consumo dos recursos, redução da ociosidade dos recursos, agilidade na implantação de novos serviços, acesso dinâmico aos recursos a partir de qualquer local e dispositivo, foco nas atividades finalísticas do negócio e uso mais inteligente da equipe de TIC.

3.1.4. O time interno de TIC terá maior tempo para se dedicar a outras atividades, pois a necessidade de suporte de TI diminuirá um pouco, pois o fornecedor da nuvem se responsabiliza por atividades como a instalação de atualizações, correções e monitoramento do ambiente de nuvem. Parte dessa carga de trabalho reduzida será absorvida pela crescente necessidade de gerenciar o fornecedor da nuvem, mas no geral a carga de trabalho com manutenção da infraestrutura é reduzida.

3.1.5. A adoção de tecnologias modernas, como a adoção de software em nuvem, deixou de ser uma tendência e passou ser uma realidade nas grandes corporações e por consequência também na Administração Pública Federal – APF, alinhando-se com as mais modernas e eficientes práticas do mercado.

3.1.6. A utilização de subscrição de licenças de software em ambiente de nuvem justifica-se pelas inúmeras vantagens que a tecnologia apresenta como, por exemplo:

- a) Gerenciamento centralizado;
- b) Versões atualizadas dos softwares que compõem a solução;
- c) Redução de custos e investimentos com infraestrutura local;
- d) Padronização das aplicações para todo o Instituto;
- e) Maior disponibilidade e facilidade na recuperação e arquivamento;
- f) Suporte e manutenção simplificados;
- g) Maior escalabilidade e fácil provisionamento;
- h) Facilidade de acesso às aplicações considerando-se a estrutura altamente capilar do Instituto;
- i) Pagamento somente pelo que está em utilização pelo INSS;
- j) Independência de hardware;
- k) Facilidade de migração de ambientes.

3.1.7. O Instituto ganhará com a contratação da solução em nuvem um melhor suporte a aplicativos neste ambiente, funcionalidades de Inteligência Artificial, melhor processo de busca e descoberta dos dados, maior espaço de armazenamento de dados, maior segurança no acesso e proteção aos dados e informações, soluções de gerenciamento de tarefas e reuniões, áudio e videoconferência e outras soluções disponíveis neste ambiente, como hub de colaboração, rede social corporativa, automação de processos, formulários eletrônicos, aplicativos de negócios, *streaming* de vídeo, relatórios e apresentações web e gerenciamento de dispositivos.

3.1.8. A solução trará maior segurança no tratamento dos dados e das informações, maior celeridade e eficiência dos processos, conformidade com as normas de segurança internas e do Governo e com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a LGPD – Lei Geral de Proteção dos Dados Pessoais (SEI nº [0245997](#)).

3.1.9. A modernização tecnológica por meio da adoção de uma solução de colaboração, produtividade e comunicação totalmente integrada e compatível tecnologicamente traz como benefício a padronização de procedimentos, melhoria da capacidade produtiva e da eficiência e eficácia dos processos e atividades dos usuários e das equipes e da comunicação do INSS, utilização de novas mídias, controles de segurança, acesso ubíquo ou onipresente às aplicações, ou seja, a partir de qualquer ponto e a qualquer tempo, também por meio de dispositivos móveis, e controles efetivos de Segurança da Informação e Comunicações - SIC.

3.1.10. Dessa forma, esta contratação é essencial e de relevante interesse público, pois aumentará a produtividade, melhorará a comunicação e o trabalho em equipe, contribuindo para a eficiência das atividades e consequente melhoria dos resultados do órgão e do atendimento ao cidadão.

3.1.11. A contratação será por meio de Sistema de Registro de Preços

3.1.12. Justificativa do Registro de Preços

3.1.12.1. Considerando-se a constante movimentação de pessoal, aposentados, estagiários e servidores cedidos e oriundos de outros órgãos e o processo de chamamento público conjunto para suprir a necessidade atual de servidores para atendimento ao cidadão, o que será suprida por nova força de trabalho de até 8.230 servidores, sendo 7.655 para o INSS e a Perícia Médica (<https://www.inss.gov.br/temporarios/>), conforme Medida Provisória Nº 922, DE 28 DE

FEVEREIRO DE 2020 (SEI nº [00422025](#)), que trata da contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público por meio do Edital Nº 01/SEPRT/SEDGG/INSS, DE 29 DE ABRIL DE 2020 (SEI 0958142), de chamamento público e Processo Seletivo Simplificado, não é possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pelo Instituto, ainda mais que a licença está relacionada a cada usuário ativo no domínio do INSS, ou seja, o quantitativo de licenças está diretamente relacionado ao nº de colaboradores ativos do instituto. Poderá haver a necessidade de contratações frequentes e parceladas conforme a entrada de pessoal e grupos numerosos como o do chamamento público e Processo Seletivo Simplificado.

3.1.12.2. Dessa forma, esta aquisição se enquadra ao inciso I do art. 3º do Decreto nº 7.892, de 2013, que reza que "quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes; do inciso II do mesmo art. 3º, que reza que "o Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas", ou ainda pelo inciso IV que reza que "O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração."

### 3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

3.2.1. Alinhamento da solução de TIC com os instrumentos de planejamento: Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) vigentes no INSS, Plano Anual de Contratações (PAC) e Estratégia de Governança Digital.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
N1	Provimento, manutenção e atualização do parque de equipamentos e da infraestrutura de redes. OE 02. Aperfeiçoar o ambiente tecnológico e o organizacional com foco na eficiência - Plano Estratégico Institucional 2020-2023
N2	Provimento, manutenção e atualização de soluções tecnológicas. OE 02. Aperfeiçoar o ambiente tecnológico e o organizacional com foco na eficiência - Plano Estratégico Institucional 2020-2023
O16	Otimizar as infraestruturas de tecnologia da informação e comunicação; Objetivo 16 da Estratégia de Governança Digital 2020-2022.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2022			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A3	Prover ferramentas tecnológicas e licenças de software de uso corporativo	M1	Prover equipamentos e soluções para atender às necessidades dos usuários de TI
A6	Prover serviço de correio eletrônico	M2	Prover equipamentos e soluções necessários para suportar a infraestrutura de TI

ALINHAMENTO AO PAC 2019-2020	
Item	Descrição
207	Contratação de solução de produtividade e correio eletrônico

3.2.2. A presente contratação não tem por objetivo a oferta digital de serviços públicos, então não é integrada à Plataforma de Cidadania Digital, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, conforme preceituado pelo inciso IV, art. 6º, da IN SGD/ME nº 01, de 2019.

### 3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. Foram identificados por meio da extração de dados do Siape (SEI nº 1012875) com referência de maio de 2020, um total de 24.600 servidores e colaboradores do INSS e mais 698 servidores em processo de ingresso no Instituto cedidos por órgãos como Infraero, VALEC, Dataprev e Ministério da Infraestrutura (SEI nº [0245733](#)), além de 3.690 servidores da Perícia Médica Federal (SEI nº 1038444) que apesar de terem sido redistribuídos para o Ministério da Economia, o Art. 11 do DECRETO Nº 9.745, DE 8 DE ABRIL DE 2019 estabelece que o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS e o Ministério da Economia atuarão em regime de cooperação mútua necessária ao exercício das atividades da Perícia Médica Federal até 31 de dezembro de 2021, o § 1º do mesmo artigo, estabelece ainda, que o regime de cooperação mútua implicará a realização de atos administrativos pelo INSS e incluirá, conforme os incisos II e III, a gestão orçamentária, financeira e contábil e as atividades de apoio técnico e administrativo necessárias ao funcionamento regular das unidades administrativas e institucionais. De forma a evitar a descontinuidade do serviço para a Perícia Médica até a migração para o Ministério da Economia e considerando a natureza dessa contratação de pagamento pelo que está em uso, conforme o item 3.3.5 deste Termo de Referência, e que o quantitativo da Perícia Médica poderá ser suprimido quando da migração ao Ministério da Economia, contemplou-se essa necessidade para a estimativa da demanda a ser contratada. Dessa forma, totalizando 28.988 colaboradores que necessitam do serviço da plataforma de colaboração. Com base na referida extração temos 697 estagiários, 723 usuários estão lotados na Administração Central, 16.514 nas APS e os demais nas outras unidades como as Superintendências Regionais, Gerências Executivas, Procuradorias Regionais e Seccionais e Auditorias Regionais.

3.3.2. O Instituto conta com 187 cargos comissionados e funções gratificadas a partir do nível 3, conforme Decreto 9.746 de 8 de abril de 2019 (SEI nº [0249408](#)), além de 139 servidores lotados na Presidência e Assessoria de Comunicação Social – ACS, elegíveis para utilização da edição com melhor nível e maior quantidade de recursos, pois possuem um perfil de maior utilização dos recursos das ferramentas.

3.3.3. O número de estagiários em novembro de 2019 era de 7.899 e na extração de maio esse número diminuiu para 2.697 devido a necessidade de ajustes nos perfis destes (nível médio, superior e carga horária) e de adequação orçamentária, conforme o 4º Termo Aditivo ao contrato Administrativo nº 06/2016 (SEI 0978858) com previsão de contratação de até 6.693, porém como a limitação é orçamentária e não de quantidade de estagiários, a previsão do órgão é de contratação de até 6.819 estagiários em 2020/2021, considerando-se a diferença com o total de estagiários ativos temos um total a contratar de 4.122 estagiários.

3.3.4. A partir desses números, identificou-se como estimativa de atendimento da demanda atual um total de 33.110 licenças, sendo deste total 29.610 para usuários básicos que são principalmente os que trabalham no atendimento e algumas funções da área administrativa, 3.160 licenças de acesso de nível intermediário principalmente para a área administrativa de unidades como SR, GEX, Procuradorias Regionais e Seccionais e Auditorias Regionais e 330 licenças para usuários mais avançados para utilização principalmente pelos cargos e funções a partir do nível 101.3 e pela Assessoria de Comunicação Social – ACS. Considerando-se a constante movimentação de pessoal, aposentados e servidores cedidos e oriundos de outros órgãos, estabelece-se uma margem de crescimento de 10% sobre o quantitativo total de 33.110, resultando em 36.421 licenças. Além disso, o INSS realizou processo de chamamento público conjunto para suprir a necessidade atual de servidores para atendimento ao cidadão, o que será suprida por nova força de trabalho de 8.230 servidores, sendo 7.655 para o INSS e a Perícia Médica, que utilizarão o perfil básico (<https://www.inss.gov.br/temporarios/>), conforme Medida Provisória Nº 922, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2020 (SEI nº [00422025](#)), que trata da contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público por meio do Edital Nº 01/SEPRT/SEDGG/INSS, DE 29 DE ABRIL DE 2020 (SEI 0958142), de chamamento público e Processo Seletivo Simplificado. Dessa forma, essas 44.076 licenças serão

distribuídas da seguinte forma: 40.000 para o perfil básico, 3.710 para o perfil intermediário e 366 para o perfil avançado, a estimativa da demanda se dará conforme tabela abaixo:

Licença	Perfil	Usuários
Básica	Atendimento, Concessão de Benefícios e área administrativa	40.000
Intermediária	Área administrativa SR, GEX, PFE, AUDGER, CORREG e AC	3.710
Avançada	ACS, Presidência e cargos iguais ou superiores ao nível 101.3	366
TOTAL		44.076

3.3.5. A contratação será na modalidade de subscrição, onde o Instituto somente pagará pelo quantitativo de licenças em uso.

### 3.4. Parcelamento da Solução de TIC

3.4.1. O objeto desta contratação constitui uma única solução de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.

3.4.2. A natureza da contratação, ainda que seja uma única solução de TIC, permite o parcelamento, pois trata-se da solução de um fabricante de licenciamento de software na modalidade de subscrição e a contratação do serviço para implantação, sincronização e migração da solução e o treinamento customizado nessa solução. Os itens de 1 a 3 não devem ser parcelados, pois trata-se de rol de licenças de software em nuvem que precisa ser gerenciado por um único fornecedor, parcelas de contas de usuários do INSS gerenciados por fornecedores diferentes na mesma infraestruturas de nuvem, trariam dificuldades e complexidades técnicas e operacionais indesejáveis. O parcelamento será realizado e a admissão da adjudicação será por lote de itens licenciamento (itens 1 a 3) e um outro lote para os serviços técnicos especializados de implantação, sincronização e migração e o treinamento customizado no Office 365 (itens 4 e 5), a fim de garantir a ampliação da competitividade, já que com este parcelamento não há prejuízo técnico e nem de economia de escala para o Instituto, atendendo dessa forma o art. 23, parágrafo 1º, da Lei 8666, de 1993 e a súmula TCU nº 247. O parcelamento de dará da seguinte forma:

LOTE 1					
Item	Quantidade	SKU	Nome do produto	Métrica	Item Name
1	40.000	TPA-00001	Office 365 F3	Unidade	O365F3 ShrdSvr ALGN SubsVL MVL PerUsr
2	3.710	T6A-00024	Office 365 E1	Unidade	O365E1 ShrdSvr ALGN SubsVL MVL PerUsr
3	366	AAA-10842	Office 365 E3	Unidade	O365E3 ShrdSvr ALGN SubsVL MVL PerUsr

LOTE 02			
Item	Quantidade	Métrica	Descrição
4	1	Unidade	Serviços técnicos especializados de implementação, migração e customização da solução
5	1	Unidade	Treinamento customizado na solução do Office 365

3.4.3. Os itens do LOTE 01 foram agrupados, do item '1' ao '3', visando concentrar em uma única empresa o fornecimento dos serviços de licenças. A Indivisibilidade do objeto justifica-se por se tratar de uma solução composta por diversos softwares aplicativos integrados, e cada um contendo diversas funcionalidades (para os itens 1 ao 3) sendo que a gerência das licenças e entrega das mesmas serem pela mesma empresa garante o alinhamento entre a entrega e início dos serviços, além da estimativa de de ganho em economia de escala com a

contratação das licenças em único lote. Os itens do LOTE 02 foram agrupados, itens '4' e '5', pois o treinamento será customizado de acordo com as necessidades e o ambiente tecnológico do INSS, dessa forma a empresa que realizará a implantação do Office 365, sincronização com o serviço de diretório e a migração das caixas de e-mail é que obterá o conhecimento suficiente para o referido treinamento.

3.4.4. O critério de julgamento adotado será o menor preço por LOTE, observadas as exigências contidas neste Termo de Referência e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

3.4.5. Cada serviço ou produto do lote deverá estar discriminado em itens separados nas propostas de preços, de modo a permitir a identificação do seu preço individual na composição do preço global.

### 3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.5.1. Otimizar a comunicação do Instituto por meio de ferramentas de e-mail, chat, colaboração, publicação web interna e externa, utilização de material em áudio e vídeo, redes sociais corporativas, áudio e videoconferência.

3.5.2. Fomentar o trabalho colaborativo entre usuários e equipes, aumentando a eficiência e produtividade das atividades desenvolvidas pelo Instituto.

3.5.3. Tornar os processos e atividades do Instituto mais ágeis, seguros e confiáveis.

3.5.4. Melhorar a produtividade por meio de ferramentas mais modernas tecnologicamente.

3.5.5. Otimizar a Segurança da Informação e Comunicações (SIC) por meio de uma solução que disponibiliza controle de acesso, autenticação e auditoria, proteção de dados na nuvem, resultando em maior conformidade com a LGPD.

3.5.6. Padronização e atualização das aplicações de produtividade, e-mail, colaboração e comunicação.

3.5.7. Segurança dos dados e informações institucionais suportados e que trafegarem pelo novo ambiente.

3.5.8. Garantir melhoria dos parâmetros de segurança da informação e comunicações.

3.5.9. Atender a crescente demanda de repositório de arquivos digitais.

3.5.10. Fortalecer a comunicação institucional.

3.5.11. Aprimorar o intercâmbio de informações.

3.5.12. Fomentar o desenvolvimento, a padronização, a integração, a normalização dos serviços e a disseminação de informações.

3.5.13. Aprimorar e informatizar as atividades institucionais.

3.5.14. Os diversos aplicativos dessa plataforma oferecerão novas possibilidades, como a de trabalho colaborativo, acesso remoto através de qualquer dispositivo conectado à internet, integração com dispositivos móveis e novas formas de comunicação interpessoal, apoiando atividades administrativas e finalísticas.

3.5.15. Publicações Web dinâmicas, utilização de mídias como vídeos, áudio, *streaming* em portais, redes sociais e sites corporativos.

3.5.16. Ampliação das capacidades de armazenamento de arquivos e e-mails, de conectividade e de disponibilidade dos serviços.

3.5.17. Redução de custos inerentes às atividades de manutenção e integração de ambientes distintos e soluções complexas, custos de atualizações de versões e regularizações do licenciamento de software, custos com telefonia e deslocamentos de pessoal com a utilização de

ferramentas de áudio, videoconferência e colaboração.

#### 4. **ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

##### 4.1. **Requisitos de Negócio**

4.2. A CONTRATADA deverá cumprir todas as obrigações constantes neste Termo de Referência, no edital, seus anexos e sua proposta, assumindo exclusivamente os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

4.2.1. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes neste termo de referência, edital e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes à: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

4.2.2. Disponibilizar o acesso ao VLSC - Volume Licensing Service Center - no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do contrato;

4.2.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto;

4.2.4. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;

4.2.5. Comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

4.2.6. Atender prontamente às solicitações do CONTRATANTE acerca de dúvidas quanto a procedimentos de instalação, configuração ou atualização dos produtos;

4.2.7. Assumir a responsabilidade pelos encargos sociais, fiscais e comerciais resultantes da adjudicação;

4.2.8. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, podendo o CONTRATANTE, a qualquer tempo, exigir as respectivas comprovações;

4.2.9. Fornecer suporte técnico e manutenção durante a vigência contratual por telefone e e-mail de modo a assegurar o perfeito funcionamento do ambiente, sem limitação do número de ocorrências;

4.2.10. Realizar, por demanda, todas as atividades dos serviços de implementação e estabilização da solução, designando profissionais devidamente capacitados;

4.2.11. Realizar toda a migração de dados que for necessária ao funcionamento da plataforma conforme os requisitos, designando profissionais devidamente capacitados;

4.2.12. Garantir a disponibilidade, integridade e inviolabilidade dos dados do CONTRATANTE armazenados em seus serviços;

4.2.13. Manter sigilo das informações repassadas pelo CONTRATANTE;

4.2.14. Cada profissional da CONTRATADA que venha a prestar os serviços deverá assinar Termo de Ciência de Manutenção do Sigilo (Anexo IV SEI nº 0402298) pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todos os dados e informações que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, o qual deverá ser entregue a Fiscalização do Contrato;

4.2.15. Arcar com todos os custos, tributos e encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, taxas e outras despesas incidentes ou necessárias à perfeita execução do objeto desta contratação, inclusive despesas de deslocamento e estada de seus profissionais;

4.2.16. Não subcontratar a execução do objeto pactuado;

4.2.17. Em caso de encerramento contratual, manter disponível os dados do CONTRATANTE pelo período de 120 (cento e vinte) dias prorrogáveis por mais 120 (cento e vinte) dias.

4.3. A solução deverá estar disponível no mínimo 99,9% do tempo em regime de operação 24 x 7, garantindo o acesso de forma integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, aos serviços contratados;

4.4. O fabricante da solução deverá prestar garantia e suporte técnico durante toda a vigência do contrato.

#### 4.5. **Requisitos de Capacitação**

4.5.1. Durante a implantação e execução dos serviços, a CONTRATADA deverá transferir o conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE, para que estes possam assimilar as particularidades técnicas da solução e prestar assessoramento aos usuários finais.

4.5.2. Um dos itens desta contratação é o serviço de Treinamento Customizado no Office 365, as especificações deste serviço encontram-se no ANEXO I - Especificação Técnicas, deste Termo de Referência.

#### 4.6. **Requisitos Legais**

4.6.1. Os dados e informações da CONTRATANTE devem ser armazenados ou transmitidos pela CONTRATADA na infraestrutura de computação em nuvem composta por *datacenters* instalados fisicamente no Brasil, incluindo replicação e cópias de segurança (backups), conforme disposto na Norma Complementar nº 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR (SEI nº [0300628](#)), de modo que a CONTRATANTE disponha de todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomadora do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem.

#### 4.7. **Requisitos de Manutenção**

4.7.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar canais de suporte à solução por telefone (0800 ou locais), e-mail ou web site em português, para dirimir dúvidas e correção de problemas.

4.7.2. O suporte à solução do Office 365 (itens 1 a 3) deverá ser prestado pelo fabricante.

4.7.3. O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada se destina a:

- a) Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração, funcionamento e utilização da solução ofertada;
- b) Manutenção e atualização da solução ofertada;
- c) Resolução de incidentes e problemas com a solução ofertada;

- d) Orientações sobre uso, configuração e instalação dos produtos adquiridos;
- e) Questões sobre compatibilidade e interoperabilidade dos produtos adquiridos e integração com outras soluções (desde que compatível tecnicamente);
- f) Interpretação da documentação dos produtos adquiridos;
- g) Orientação para solução de problemas de “*performance*” e “*tuning*” das configurações dos produtos adquiridos;
- h) Orientação quanto as melhores práticas para implementação dos produtos adquiridos;
- i) Apoiar o INSS nos processos de registro no site de Licenciamento da Microsoft (“*Volume Licensing Service Center*” - VLSC);
- j) Fornecimento de correções e de novas versões dos *softwares* licenciados nesta aquisição;
- k) Orientações para identificar a causa de uma falha de *software*;

4.7.4. Para os casos de defeitos de *software* conhecidos, devem ser fornecidas as informações sobre a correção ou a própria correção.

4.7.5. No caso de defeitos de *software* não conhecidos, quando a CONTRATADA tiver optado por utilizar centro de suporte e assistência técnica própria, a mesma deverá enviar as informações sobre a falha ao fabricante do produto para que o mesmo forneça a solução. A CONTRATADA deverá informar o número do chamado aberto junto ao fabricante, bem como uma estimativa de prazo para solução da falha.

4.7.6. Os serviços do lote 01 serão solicitados pelo Instituto mediante abertura de chamado junto ao fabricante, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou sítio na Internet em português, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365).

4.7.7. Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone ou e-mail).

4.7.8. Não haverá limite de quantidade de chamados durante a vigência do contrato.

4.7.9. Todos chamados deverão ser tratados em língua portuguesa do Brasil.

4.7.10. O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada, deverá ser iniciado em 01(um) dia útil após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo das licenças do Lote 01.

4.7.11. Cada novo release, versão de firmware, atualização de produtos que sejam relacionados aos itens do objeto deverão ser instaladas pela CONTRATADA sem ônus adicional.

4.7.12. A CONTRATADA deve fornecer, para cada chamado técnico aberto, um número único de registro para acompanhamento pela CONTRATANTE. Ao final de cada atendimento, é obrigatória a apresentação ou envio de relatório contendo as informações de data e hora da realização das atividades, data e hora da abertura do chamado, data e hora do início e final do atendimento, nome do responsável pela demanda, nome do responsável pelo atendimento, número de controle (protocolo), nível de severidade e descrição sucinta do serviço.

4.7.13. Na ocorrência de uma situação emergencial, em que já exista chamado técnico aberto, é esperado que tanto o atendimento quanto o restabelecimento do serviço sejam feitos de forma imediata, sem a necessidade de abertura de novo chamado.

4.7.14. Todos os serviços serão prestados esperando-se a aplicação das melhores práticas e recomendações do mercado e do fabricante.

4.7.15. 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:

Nível de Severidade	Descrição
Nível 1 - Situação crítica / Sistema indisponível	Incidente que afete gravemente as aplicações da solução integrada em ambiente de produção ou torná-las indisponíveis, Componente crítico da Solução está indisponível ou afetando outros serviços críticos causando impacto crítico nas atividades de negócio; Falha em alguma interface/Componente/Solução crítica da solução integrada.
Nível 2 – Impacto grave	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. Um componente da Solução Integrada tem seu uso gravemente restringido, causando impacto significativo para o ambiente do INSS. Serviço crítico parcialmente indisponível ou com degradação de tempo de resposta.
Nível 3 – Impacto moderado	Incidente que envolva a interrupção parcial não crítica de funcionalidade da Solução Integrada em ambiente de produção, com impacto de nível médio a baixo na disponibilidade dos serviços. Há prejuízo para algumas operações, mas não compromete todos os serviços. Um componente da Solução Integrada não crítico não está funcionando corretamente, ou apresenta desempenho degradado, causando impacto moderado para o INSS.
Nível 4 - Impacto mínimo	Um componente não-crítico da Solução Integrada não está funcionando corretamente, causando impacto mínimo para o INSS. Consulta sobre problemas e dúvidas gerais sobre a Solução Integrada de forma repetitiva para obtenção de resposta. Erro na documentação da Solução de Serviços Integrados. Aplicado para instalação configuração, manutenções preventivas e esclarecimento técnico relativo à Solução Integrada. Aplicado para tratar questões gerais sobre utilização, recomendações para aprimoramentos futuros ou modificações de produtos. Não estão relacionadas a nenhum impacto na qualidade, desempenho ou funcionalidade do produto.

Nível de Severidade dos chamados

4.7.16. Os prazos máximos de atendimento dos chamados por nível de severidades, deverá observar a tabela abaixo:

Nível de Severidade	Prazo para início de atendimento (resposta) partir da abertura do chamado	Prazo para o fim do atendimento.
1	1 hora	6 horas
2	4 horas	12 horas
3	12 horas	24 horas
4	24 horas	72 horas

Tempo máximo de atendimento

4.7.16.1. Os prazos máximos para o início do atendimento e para o fim do atendimento deverão considerar o horário de abertura do chamado como início da contagem do prazo.

4.7.16.2. O não cumprimento dos prazos máximos de atendimento serão medidos pelos IADP - Indicador de Atendimento Dentro do Prazo - conforma item 7.12 deste Termo de Referência.

4.7.17. A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE em até 10 dias após a reunião inicial, site de Internet em português para abertura e acompanhamento dos chamados

que deverá permitir a emissão de relatórios mensais referentes às solicitações de serviços, abrangendo:

4.7.17.1. Informações completas dos chamados abertos e fechados, com um status para aqueles resolvidos no período; e

4.7.17.2. Acesso a informações sobre a disponibilização de novas versões, entre outras consideradas de relevância.

#### 4.8. Requisitos Temporais

4.8.1. As licenças contratadas, itens '1' a '3' do Lote 1, deverão ser disponibilizadas para uso em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato.

4.8.2. Os serviços contratados, itens '4' e '5' do Lote 02, deverão ser iniciados a qualquer momento após a assinatura do contrato e disponibilização das licenças, conforme as Ordens de Serviços emitidas pela Contratante.

4.8.3. O prazo de conclusão dos serviços será conforme definido no item 5.10 do Anexo I - Especificações Técnicas e no item 4.12.4 deste Termo de Referência.

#### 4.9. Requisitos de Segurança

4.9.1. A CONTRATANTE e CONTRATADA deverão seguir todas as orientações da NC14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR, homologada por meio da Portaria nº 9, de 15 de março de 2018.

4.9.2. Os serviços objeto deste Termo de Referência deverão ser executados observando as diretrizes estabelecidas na Política de Segurança da Informação do INSS, aprovada pela Resolução 672/PRES/INSS, de 27 de dezembro de 2018.

4.9.3. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas em seu ambiente. A Solução ofertada pela CONTRATADA deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo a CONTRATADA informar imediatamente 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.

4.9.4. A solução do fabricante deverá dispor de análise e gestão de riscos de segurança de informação, conforme dispõe a Norma Complementar 04/IN01/DSIC/GSI/PR, de 15 de fevereiro de 2013. A análise deve ter periodicidade no mínimo mensal e deve ser apresentado um plano de gestão de riscos contendo: metodologia utilizada, riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.

4.9.5. A solução deve possuir, plano de continuidade, recuperação de desastres e contingência de negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção, bem como desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.

4.9.6. O ambiente que sustenta a solução deverá dispor de sistema de hardware e dados para missão crítica com política de "Disaster Recovery", balanceamento, conectividade e backup/restore durante toda a vigência do contrato.

4.9.7. 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.

4.9.8. A Solução deverá dispor de mecanismos para realizar regularmente testes de segurança da informação (incluindo análise e tratamento de riscos, verificação de vulnerabilidades, avaliação de segurança dos serviços e testes de penetração) podendo a CONTRATANTE realizar auditorias, inclusive com apoio de terceira parte, para comprovar que a CONTRATADA mantém esse requisito.

4.9.9. A Solução deverá prover mecanismo de acesso protegido aos dados, por meio de chave de criptografia, garantindo que apenas aplicações e usuários autorizados tenham acesso.

4.9.10. A CONTRATADA deverá fornecer junto ao fabricante da solução, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, cópias dos logs de segurança de todas as atividades de todos os usuários da solução.

4.9.11. A CONTRATADA comprometer-se-á a preservar os dados da CONTRATANTE contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (*backups*) destes dados fora do território brasileiro, devendo informar imediatamente e formalmente à CONTRATANTE qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados.

4.9.12. A CONTRATADA e CONTRATANTE devem estabelecer um processo de comunicação e tratamento de incidentes de segurança em redes computacionais, considerando as exigências da legislação vigente, em até 15 dias após a realização da reunião inicial.

4.9.13. Em caso de encerramento, cancelamento ou descontinuidade contratual, a CONTRATADA deve manter disponível, considerando todos os requisitos de Segurança da Informação deste Termo de referência e do contrato, os dados do CONTRATANTE pelo período de 120 (cento e vinte) dias prorrogáveis por mais 120 (cento e vinte) dias, até que haja portabilidade e substituição de ambiente, somente após a autorização da CONTRATANTE os dados, metadados, informações e conhecimento, poderão ser eliminados ou destruídos definitivamente do ambiente da CONTRATADA.

4.9.14. A CONTRATANTE não deve armazenar dados classificados no ambiente de nuvem da CONTRATADA, e observar o disposto sobre tratamento da informação em computação em nuvem na NC14/IN01/DSIC/GSIPR de 19 de março de 2018.

4.9.15. A CONTRATADA deve garantir que os dados, metadados, informações e conhecimento, tratados no ambiente de computação em nuvem, não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados para fins diversos do previsto neste Termo de Referência e no contrato, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE.

#### 4.10. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.10.1. A solução deverá ser disponibilizada no idioma Português do Brasil, incluindo manuais e documentos de suporte e orientações, admitindo-se manuais e documentos no idioma inglês quando não houver em idioma Português do Brasil.

4.10.2. Em atendimento às determinações contidas na Instrução Normativa nº 01 SLTI/MPOG de 19 de janeiro de 2010 e ao Decreto n. 7.746/12, foi observada, durante a elaboração do Planejamento da Contratação e do presente Termo de Referência, a aplicação das diretrizes de sustentabilidade ambiental emanadas pelo extinto Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

4.10.3. Como efeito do estudo, verificou-se que o objeto trata da aquisição de licenças na modalidade de subscrição e serviço de implantação para o INSS, sendo que não foi possível aplicar um conjunto complexo de determinações subscritas na legislação em apreço.

4.10.4. Como se trata de contratação de licenças como serviço não considera-se aplicável incluir critérios e práticas de sustentabilidade veiculados como especificação técnica do objeto ou como obrigação da contratada, conforme preceitua a o item 3.3, Anexo III, da IN-Seges n 5/2017.

#### 4.11. **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

- 4.11.1. A solução deve funcionar e estar disponível para todo ambiente do INSS, acessada de forma onipresente de qualquer local do mundo pela Internet.
- 4.11.2. A solução deve disponibilizar um sítio ou painel para gerenciamento das licenças (alocações, quantitativos e outras ações de gerenciamento dos volumes).
- 4.11.3. A solução deve estar conforme aos padrões de interoperabilidade do Governo - ePing.
- 4.11.4. A solução deverá ser sincronizada com o serviço de diretórios existente e todas as caixas de correio migradas para o ambiente de nuvem da CONTRATADA.
- 4.11.5. A solução deve oferecer minimamente de forma integrada suíte de produtividade, espaço colaborativo, controle de reunião, áudio e videoconferência, chat, armazenamento de arquivos em nuvem, compartilhamento de arquivos, além de gerenciador de tarefas e fluxos, publicação de conteúdos web, proteção de dados em nuvem, criptografia no acesso aos dados e controle de acesso.
- 4.11.6. A solução deve funcionar com os sistemas operacionais Windows 7 e 10.
- 4.11.7. A solução deve estar sempre atualizada com a última versão do fabricante, independente das mudanças de designação do produto;
- 4.11.8. As especificações e demais requisitos técnicos estão explicitados no Anexo I deste Termo de Referência.

#### 4.12. Requisitos de Projeto e de Implementação

- 4.12.1. O modelo de execução do objeto proposto envolve abertura de Ordens de Serviço que contemplam os serviços técnicos referenciados.
- 4.12.2. Os serviços técnicos especializados serão remunerados conforme entregáveis previsto no Anexo I deste Termo de Referência.
- 4.12.3. O modelo de execução dos serviços técnicos especializados de implantação, Sincronização e Migração da solução está no Anexo I - Especificações Técnicas (SEI nº 1580013), deste Termo de Referência.
- 4.12.4. Os Níveis de serviços para entrega dos serviços do item 4 do Lote 02 são os seguintes:

Grupo de Tarefas	ID	Descrição do serviço	Prazo
Infraestrutura	1	Sincronização de serviços de diretório	35 dias úteis
	2	Migração de correio eletrônico	35 dias úteis
Produtividade	3	Implantação e customização do Office 365	35 dias úteis

Prazos máximos para entrega dos serviços

- 4.12.5. Os prazos poderão ser prorrogados por até no máximo 50% dos períodos determinados no item 4.12.4, desde que devidamente justificado pela CONTRATADA e motivadamente aceito pela CONTRATANTE;
- 4.12.6. O Treinamento customizado na solução do Office 365, tem 5 do Lote 02, será ministrado para 30 servidores do Instituto e terá duração de 40 horas. Os requisitos para esse treinamento estão no Anexo I deste Termo de Referência.

#### 4.13. **Requisitos de Implantação**

4.13.1. Após a assinatura do contrato deverá ser realizada em até 10 dias a reunião inicial com a CONTRATADA.

4.13.2. Após a reunião inicial, deverá ser realizada em até 05 dias com a CONTRATADA uma reunião de alinhamento da demanda, onde será definido um Plano de Projeto de implantação, migração e customização da solução contratada, contendo estimativas de prazo de execução, requisitos funcionais e não funcionais, plano de riscos e cronograma.

4.13.3. O projeto poderá ser definido em fases com entregáveis e prazos definidos conforme a critérios estabelecidos no Anexo I deste Termo de Referência.

#### 4.14. **Requisitos de Garantia**

4.14.1. A garantia das licenças contratadas pelo Lote 01, na modalidade de subscrição (itens "1" a "3"), será do fabricante da solução e se dará durante o prazo de vigência do contrato, a contar a partir do recebimento definitivo;

4.14.2. Para a garantia a que se refere o item 4.14.1 a CONTRATADA deverá disponibilizar por meio do fabricante canais de atendimento conforme item 4.7.1 deste Termo de Referência;

4.14.3. A garantia do fabricante deverá manter a solução em pleno funcionamento em regime 24x7 com todos seus recursos disponíveis e atualizados;

4.14.4. A garantia dos serviços do Lote 02, itens '4' e '5'. é de responsabilidade da CONTRATADA e será de 90 dias a partir de assinatura do Termo de Recebimento Definitivo;

4.14.5. No caso de defeitos ou vícios identificados pela CONTRATANTE antes do recebimento definitivo ou durante o período de garantia de 90 dias, a CONTRATADA deverá disponibilizar canais de atendimento por telefone (0800 ou locais), por e-mail ou por Portal web para registro dos chamados.

4.14.6. As correções deverão ser iniciadas em até 03 (três) dias úteis da abertura do chamado, e caso comprovada culpa da CONTRATADA pelo defeito ou vício, serão aplicados os mesmo níveis de serviços da Ordem de Serviço original.

4.14.7. Caso a CONTRATADA, de forma injustificada, não inicie a correção no prazo de 03 (três) dias úteis, o início do prazo para mensurar o nível do serviço será o dia útil subsequente ao final do prazo de 03 (três) dias úteis.

#### 4.15. **Requisitos de Experiência Profissional**

4.15.1. Requisitos para o Lote 01:

4.15.1.1. A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional ao menos um profissional com experiência mínima de 01(um) ano em licenciamento e liberação do Microsoft Office 365.

4.15.1.2. A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional ao menos um profissional com experiência mínima de 01(um) ano em implantação do Microsoft Office 365.

4.15.2. Requisitos para o Lote 2:

4.15.2.1. A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional ao menos dois profissionais certificados em Office 365 e com experiência mínima de 01(um) ano em implantação

do Microsoft Office 365.

4.15.2.2. A CONTRATADA deve possuir em seu quadro funcional profissional com experiência comprovada de no mínimo 02 (dois) anos em gerenciamento de projetos de implementação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC e de 01 ano em gerenciamento de projetos de implementação de serviços de nuvem da Microsoft.

4.15.2.3. A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional profissional instrutor com experiência comprovada mínima de 02 (dois) anos na área de Tecnologia da Informação e de pelo menos 1 (um) ano de experiência profissional comprovada com produtos e ambientes Microsoft em nuvem e possuir pleno conhecimento da solução alvo do treinamento;

4.15.3. O modo de comprovação da experiência deverá seguir o disposto no item 4.16.1 e somente será exigida na ocasião da contratação.

#### 4.16. Requisitos de Formação da Equipe

4.16.1. A equipe da Contratada que implantará os serviços previstos, deverá contar com profissionais com os seguintes perfis:

##### 4.16.1.1. Perfis profissionais do Lote 01

<b>PERFIL 01 – Analista de Licenciamento</b>	
Responsável por realizar todas as atividades relacionadas aos serviços de implantação, sincronização e migração da solução.	
<b>Experiência/Qualificação</b>	<b>Modo de Comprovação</b>
Experiência mínima de 01 (um) ano em licenciamento e liberação do Microsoft Office 365.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
<b>Formação</b>	<b>Modo de Comprovação</b>
Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação, ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

<b>PERFIL 02 – Analista do Office 365</b>	
Responsável por realizar todas as atividades relacionadas aos serviços de implantação, sincronização e migração da solução.	
<b>Experiência/Qualificação</b>	<b>Modo de Comprovação</b>
Experiência mínima de 01 (um) ano com implementação do Office 365.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
<b>Formação</b>	<b>Modo de Comprovação</b>
Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação, ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

##### 4.16.1.2. Perfis profissionais Lote 2

<b>PERFIL 01 – Analista do Office 365</b>
Responsável por realizar todas as atividades relacionadas aos serviços de implantação, sincronização e

migração da solução.	
<b>Experiência/Qualificação</b>	<b>Modo de Comprovação</b>
Experiência mínima de 01(um) ano em implantação do Office 365.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
<b>Formação</b>	<b>Modo de Comprovação</b>
Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação, ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
Certificação em Microsoft 365	Certificados em Microsoft 365: a) Certificação Enterprise Administrator Expert. b) Certificação Messaging Administrator Associate.

<b>PERFIL 02 – Gerente de Projetos</b>	
Responsável por gerenciar o projeto de implementação, sincronização e migração da solução	
<b>Experiência/Qualificação</b>	<b>Modo de Comprovação</b>
Experiência mínima de 02 (dois) anos com projetos de implementação de serviços em ambiente de nuvem e experiência mínima de 01(um) ano em implantação do Office 365.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
<b>Formação</b>	<b>Modo de Comprovação</b>
Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação, ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

<b>PERFIL 03 – Instrutor</b>	
Responsável por gerenciar o projeto de implementação, sincronização e migração da solução	
<b>Experiência/Qualificação</b>	<b>Modo de Comprovação</b>
Experiência mínima de 02 (dois) anos na área de Tecnologia da Informação e de pelo menos 1 (um) ano de experiência profissional comprovada com produtos e ambientes Microsoft em nuvem	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
<b>Formação</b>	<b>Modo de Comprovação</b>
Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação, ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

4.16.2. A equipe da Contratada para implantação do Lote 02, item '4', deve contar com no mínimo dois técnicos do 'Perfil 01' e um Gerente do 'Perfil 02' conforme demonstrado na tabela acima.

4.16.3. A equipe da Contratada para execução do Lote 02, item '5', deve contar com no mínimo um instrutor do 'Perfil 03'.

4.16.4. As exigências do item 4.16.1 são necessárias para que a equipe da CONTRATADA possa conduzir os serviços, que exigem profissionais experientes e especializados para sua execução. Ressalta-se que a comprovação da experiência, qualificação e formação só será exigida na ocasião da contratação.

#### 4.17. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.17.1. A aquisição contemplará o fornecimento da subscrição das licenças com o referido registro no portal de licenciamento da Microsoft, o VLSC, Volume Licensing Service Center.

4.17.2. As licenças deverão ser fornecidas nos quantitativos adquiridos e deverão permitir a atualização da versão e correções que ocorrerem durante o período de vigência da subscrição.

4.17.3. A CONTRATADA deverá prestar todo o suporte necessário para acesso ao portal VLSC, bem como proceder com as correções que forem necessárias quando da mudança de gestores.

4.17.4. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar ajustes e correções.

4.17.5. Quaisquer problemas que venham a comprometer o perfeito andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que em parceria com a CONTRATADA, buscará a melhor solução para a resolução do problema.

4.17.6. As orientações serão estabelecidas pela equipe técnica da CONTRATANTE que documentará o planejamento dos trabalhos, as entregas e os produtos gerados.

4.17.7. A execução dos serviços previstos no item 4 - Suporte Técnico Especializado de Implantação, Sincronização e Migração da Solução, será realizada conforme especificações constantes do item 3, ANEXO I, deste Termo de Referência, utilizando o ANEXO II - Modelo de Ordem de Serviço (SEI nº 0362308), quando for o caso.

4.17.8. A execução dos serviços previstos no item 5 - Treinamento customizado no Office 365, será realizada conforme especificações constantes do item 4, ANEXO I, deste Termo de Referência, utilizando o ANEXO II - Modelo de Ordem de Serviço (SEI nº 0362308), quando for o caso.

#### 4.18. **Requisitos de Segurança da Informação**

4.18.1. A solução contratada, itens 1 a 3, deverão estar disponíveis em regime 24x7, com disponibilidade de 99,9% da solução em ambiente de nuvem do fabricante;

4.18.2. A CONTRATADA deve garantir mecanismos de controle que evitem o vazamento de dados e fraudes digitais e mantenham a rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação;

4.18.3. A CONTRATADA deve executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

4.18.4. A CONTRATADA deve assegurar a continuidade do negócio implementado pela solução;

4.18.5. A Contratada deve manter durante todo o período de vigência do contrato, mecanismos que possibilitem à CONTRATANTE a realização de auditoria de SIC (Segurança da

Informação e Comunicação) de conformidade dos requisitos de segurança da informação previstos pela contratação;

4.18.6. A CONTRATADA deve assegurar a gestão e tratamento de incidentes de forma sistematizada a fim de garantir os níveis de serviços contratuais e evitar vazamento de dados e fraudes digitais;

4.18.7. A CONTRATADA deve indicar diretrizes para o desenvolvimento e obtenção de software seguro;

4.18.8. A CONTRATADA deve apresentar em até 15 dias úteis da assinatura do contrato um processo de gestão de riscos de segurança da informação que envolvam a solução de TIC;

4.18.9. A CONTRATADA deve apresentar, quando solicitado pela CONTRATANTE, documentos técnicos que comprovem o atendimento aos itens 4.18.1 a 4.18.6.

#### 4.19. **Outros Requisitos Aplicáveis**

4.19.1. A licitante deverá apresentar declaração do fabricante que não ocorreu registro de oportunidade, conforme item 1.7, Anexo , da IN nº 01/2019/SGD/ME.

4.19.2. A Contratada não poderá subcontratar total ou parcialmente os serviços objeto desta contratação.

4.19.3. O suporte técnico do fabricante não caracteriza subcontratação.

4.19.4. A gestão do Instituto deverá providenciar novo certame licitatório quando se aproximar o encerramento do contrato resultante desse processo de contratação, contemplando Estudo Técnico que indicará a melhor solução para a continuidade dos serviços objeto desta contratação.

4.19.5. O resultado das customizações e serviços realizadas durante a implantação da solução e na execução do contrato, serão de uso e propriedade da CONTRATANTE. Em caso de interrupção contratual e mudança da plataforma tecnológica a CONTRATANTE, caso deseje manter as customizações e serviços entregues pela CONTRATADA e hospedados em ambiente de nuvem, deverá providenciar a customização e migração para uma outra solução. No caso das customizações e serviços implantados localmente no ambiente da CONTRATANTE, o domínio e propriedade serão da própria CONTRATANTE, tendo que a CONTRATADA garantir o funcionamento desses serviços durante a execução contratual.

4.19.6. A presente contratação atende as normas específicas dispostas no Anexo da IN SGD/ME nº 01, de 2019, conforme preconiza o art. 8º, § 2º, dessa mesma Instrução Normativa.

4.19.7. A presente contratação observa as boas práticas, vedações e orientações constantes no site da Secretaria de Governo Digital para as Contratações de TIC do Governo Federal.

4.19.8. Este Termo de Referência contém, no que couber, todos os elementos necessários para a caracterização da contratação, conforme disposição do art. 3º, inciso XI do Decreto nº 10.024, de 2019.

4.19.9. A especificação dos requisitos desta contratação atende ao disposto no art. 16, da IN SGD/ME nº 01, de 2019.

## 5. **RESPONSABILIDADES**

### 5.1. **Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

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

- 5.1.2. Encaminhar formalmente as demandas, por meio do Gestor do Contrato, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos nesse Termo de Referência, observando-se o disposto no art. 32 da IN nº 01/2019/SGD/ME;
- 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;
- 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;
- 5.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;
- 5.1.9. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber;
- 5.1.10. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
  - 5.1.10.1. 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;
  - 5.1.10.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
  - 5.1.10.3. 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;
- 5.1.11. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 5.1.12. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 5.1.13. Arquivar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 5.1.14. 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;
- 5.1.15. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 5.1.16. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 5.1.17. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessária, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório;
- 5.1.18. Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA e enviá-la à área administrativa para providências, juntamente com eventuais documentos auxiliares;
- 5.1.19. Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e sugerir providências.

## 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. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC desenvolvida para execução dos itens '4' e '5';
- 5.2.9. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação de todos os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários para o cumprimento do objeto contratual;
- 5.2.10. 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;
- 5.2.11. 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;
- 5.2.12. 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;
- 5.2.13. 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:
- a) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
  - b) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
  - c) Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
  - d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

- 5.2.14. 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;
- 5.2.15. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos;
- 5.2.16. 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 Termo de Referência, no prazo determinado;
- 5.2.17. 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;
- 5.2.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 5.2.19. Fornecer o licenciamento dos produtos acompanhado de chaves de ativação e demais itens necessários à sua perfeita instalação e funcionamento, contemplando as versões indicadas no Edital ou as versões mais recentes disponibilizadas pelo fabricante, observando todas as especificações técnicas consignadas em sua proposta comercial;
- 5.2.20. Fornecer credenciais de acesso ao(s) site(s) do fabricante, para a realização de “downloads” dos produtos adquiridos, em suas versões mais recentes, bem como para a realização de “downloads” de correções, atualizações recentes, drivers, e quaisquer “softwares” de apoio ali disponibilizados, mantendo a conta corporativa já existente em nome do INSS;
- 5.2.21. Fornecer ao CONTRATANTE, sem ônus adicional, mídias contendo os produtos objeto deste contrato, caso não seja possível efetuar o “download” diretamente a partir do “site” do fabricante;
- 5.2.22. Disponibilizar ao CONTRATANTE acesso ao site que contenha Base de Conhecimento do fabricante sobre os produtos contemplados no objeto do ajuste;
- 5.2.23. Disponibilizar ao CONTRATANTE monitor de controle de licenças fornecidas e dos direitos adquiridos;
- 5.2.24. Fornecer a documentação técnica completa e atualizada dos produtos adquiridos, contendo manuais do fabricante, guias de instalação e outros documentos pertinentes, sempre em suas versões originais;
- 5.2.25. Suporte à Resolução de Problemas em regime ininterrupto (24x7);
- 5.2.26. Direitos de utilização de treinamentos à distância (*e-learning*);
- 5.2.27. Serviço de planejamento da implementação das soluções adquiridas;
- 5.2.28. “*Vouchers*” de treinamento para cursos presenciais;
- 5.2.29. Outros benefícios decorrentes da contratação sob a modalidade *de subscrição*;
- 5.2.30. Validar, sempre que necessário, em razão de eventuais mudanças de nomenclatura dos produtos, os novos nomes e códigos referentes às versões mais atualizadas;
- 5.2.31. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE;
- 5.2.32. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil e penal, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido;

- 5.2.33. Comunicar ao **CONTRATANTE**, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega dos produtos, fornecendo os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados;
- 5.2.34. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e nas orientações da **CONTRATANTE**, observando sempre os critérios de qualidade aplicáveis;
- 5.2.35. Fornecer a documentação necessária à instalação e à operação dos softwares (manuais, termos de garantia, entre outros), completa, atualizada e em português do Brasil, caso exista, ou em inglês;
- 5.2.36. Comunicar, formal e imediatamente, ao gestor ou responsável técnico do **CONTRATANTE** sobre mudança ou atualização que houver no serviço de subscrição;
- 5.2.37. Comunicar, formal e imediatamente, ao gestor ou responsável técnico do **CONTRATANTE** todas as ocorrências anormais e/ou que possam comprometer a execução do objeto;
- 5.2.38. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do **CONTRATANTE** ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;
- 5.2.39. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do **CONTRATANTE**, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades previstas;
- 5.2.40. Caso a **CONTRATADA** disponibilize as licenças por meio de seriais para download, via portal web, comunicar ao **CONTRATANTE**, quando da sua efetiva disponibilização;
- 5.2.41. Providenciar, em até 10 (dez) dias contados da assinatura do contrato, o acesso à página eletrônica mantida pelo fabricante dos softwares (Microsoft) bem como permissões para visualização das licenças disponíveis, download dos respectivos softwares e de todas e quaisquer atualizações para usuários indicados pelo **CONTRATANTE**;
- 5.2.42. Fornecer os softwares, licenças e chaves de ativação nas versões indicadas ou mais recentes, a critério do **CONTRATANTE**, conforme as quantidades definidas, observando todas as especificações técnicas consignadas no Termo de Referência;
- 5.2.43. Fornecer, sem ônus adicional ao **CONTRATANTE**, sempre que forem disponibilizadas pelo fabricante, todas as atualizações que visem corrigir problemas ou implementar melhorias nos produtos adquiridos;
- 5.2.44. Repassar ao **CONTRATANTE** todas as vantagens oferecidas pelo fabricante dos softwares que impactem o objeto;
- 5.2.45. Dar conhecimento ao **CONTRATANTE** quanto às informações referentes a novas versões e releases dos softwares adquiridos que sejam lançadas no mercado;
- 5.2.46. Apresentar, no protocolo do **CONTRATANTE**, as notas fiscais contendo a discriminação exata dos produtos que compõem o objeto;
- 5.2.47. Executar o objeto contratado de acordo as exigências do Edital da Licitação e seus Anexos, agindo de boa-fé conforme exigência do Código Civil;
- 5.2.48. Assegurar ao **CONTRATANTE**, em qualquer caso, o exercício do direito de regresso de prejuízos decorrentes da contratação, pela via administrativa, que, após o devido processamento e garantido o direito de defesa, ensejará o desconto de valores devidos, relativos ao prejuízo, ou inscrição do débito em dívida ativa, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**;
- 5.2.49. Realizar suas atividades utilizando profissionais qualificados e em número suficiente, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a

legislação pertinente aos serviços prestados e que lhe atribua responsabilidades, com ênfase na tributária, civil, previdenciária e trabalhista;

5.2.50. Aceitar, nas mesmas condições do ajuste, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços até 25% (vinte e cinco por cento) do valor da contratação.

### 5.3. **Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços**

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

5.3.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;

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

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

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

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

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

5.3.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC desenvolvida para execução dos serviços dos itens '4' e '5', sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;

5.3.9. Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

5.3.10. Gerenciar a ata de registro de preços;

5.3.11. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

5.3.12. Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

5.3.12.1. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

5.3.12.2. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;

5.3.13. Definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

5.3.13.1. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

5.3.13.2. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pela contratada; e

## 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores da CONTRATANTE, em atendimento ao disposto no Art. 67 da Lei 8.666/93, designados como Fiscais do Contrato, os quais obedecerão às disposições de normas e resoluções internas do órgão, bem assim ao contido na INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01/2019/SGD/ME.

6.2. Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto da licitação, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem quaisquer ônus para o INSS.

6.3. O INSS designará formalmente o Gestor e os Fiscais Requisitante, Técnico e Administrativo para realizar a fiscalização contratual em todas as suas fases de acordo com o que preceitua a IN Nº 01/2019/SGD/ME, com relação aos aspectos de gerenciamento do contrato.

6.4. Caberá a equipe de fiscalização designada rejeitar no todo ou em parte, qualquer material ou serviço que não esteja de acordo com as exigências e especificações deste Termo de Referência, ou aquele que não seja comprovadamente original e novo, assim considerado de primeiro uso, com defeito de fabricação ou vício de funcionamento, bem como determinar prazo para substituição do serviço.

6.5. Os servidores designados para executarem atribuições de fiscal (is) requisitante (s), fiscal (is) técnico(s), fiscal (is) administrativo (s) e gestor (es) do Contrato, desenvolverão atividades específicas conforme preceituado pela IN 01/2019/SGD/ME, algumas dessas atividades são detalhadas no item 7 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO, deste Termo de Referência.

6.6. O monitoramento da execução do contrato deverá observar o disposto no Modelo de Gestão do Contrato, e consiste em:

6.6.1. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório, a cargo do Fiscal Técnico do Contrato, quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço;

6.6.2. Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;

6.6.3. Identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;

6.6.4. Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato;

6.6.5. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato;

6.6.6. Encaminhamento das demandas de correção à contratada, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato;

6.6.7. Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa;

6.6.8. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, a cargo do Fiscal Requisitante e Fiscal Técnico do Contrato, com base nas informações produzidas nos itens 6.6.1 a 6.6.7;

6.6.9. Autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato com base nas informações produzidas no item 6.6.8, a ser encaminhada ao preposto da contratada;

6.6.10. Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato;

6.6.11. Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, a cargo do Fiscal Requisitante do Contrato, com apoio dos Fiscais Técnico e Administrativo do Contrato;

6.6.12. Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do Contrato, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;

6.6.13. Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual, a cargo do Gestor do Contrato; e

6.6.14. Manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica, a cargo do Gestor do Contrato, com apoio dos Fiscais Requisitante, Técnico e Administrativo.

## 6.7. Rotinas de Execução

6.7.1. A CONTRATANTE convocará a CONTRATADA, por meio do Gestor do Contrato, para realização de reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas – ora denominada REUNIÃO INICIAL – em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do Contrato, da CONTRATADA e dos demais interessados identificados pelo Gestor do Contrato, cuja pauta observará, pelo menos:

- a) Presença do representante legal da contratada, que apresentará o preposto da mesma;
- b) Definir a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre o CONTRATANTE e o PREPOSTO da CONTRATADA;
- c) Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;
- d) Definir as providências de implantação dos serviços;
- e) Alinhar entendimento quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO;
- f) Entrega, por parte da contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência, conforme art. 18, inciso V da IN nº 01/2019/SGD/ME; e
- g) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

6.7.2. No decorrer da REUNIÃO INICIAL será apresentado à CONTRATADA o PLANO DE INSERÇÃO, documento que prevê as atividades de alocação de recursos necessários para a contratada iniciar o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

6.7.3. Havendo necessidade outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos.

6.7.4. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo CONTRATANTE sendo obrigação da CONTRATADA atender às convocações.

6.7.5. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do CONTRATO.

6.7.6. A CONTRATADA deverá entregar no decorrer da Reunião Inicial o Termo de Ciência, conforme descrito no Anexo IV deste Termo de Referência, devidamente assinado por todos os funcionários que serão diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados.

6.7.7. A CONTRATADA deverá entregar no decorrer da Reunião Inicial o Termo de Compromisso, conforme descrito no Anexo III deste Termo de Referência, devidamente assinado pelo representante legal da contratada.

6.8. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

6.9. A CONTRATANTE efetuará o repasse à contratada de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento das licenças e quando couber, apresentará e disponibilizará o acesso a infraestrutura à contratada, para execução dos serviços.

6.10. O encaminhamento formal de demandas, a cargo do Gestor do Contrato, deverá ocorrer por meio de Ordens de Serviço e deverá conter, no mínimo:

- a) a definição e a especificação dos serviços a serem realizados;
- b) o volume estimado de serviços a serem realizados segundo as métricas definidas em contrato;
- c) o cronograma de realização dos serviços ou entrega dos bens, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos; e
- d) a identificação dos responsáveis pela solicitação na Área Requisitante da solução.

6.11. O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual.

6.12. O objeto do presente contrato será recebido da seguinte forma:

- a. Provisoriamente, no prazo máximo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da entrega das licenças ou dos serviços ao **CONTRATANTE**, pelo Fiscal Técnico do Contrato;
- b. Definitivamente, em em até 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento provisório, pelo Fiscal Técnico do Contrato.

6.13. Os profissionais da CONTRATADA deverão estar aptos a trabalharem com o Microsoft Office 365.

6.14. A CONTRATADA deverá apresentar Relatório de encerramento da Ordem de Serviço deverá ser emitido pelo preposto da CONTRATADA, contendo no mínimo:

- a) Identificação do Relatório de Atividades;
- b) Data de Emissão;
- c) Número do Contrato;
- d) Mês/Ano de Referência;
- e) Item;
- f) Quantidade;
- g) Prazos de início e término;
- h) Descrição dos serviços executados;
- i) Demais anotações que se fizerem pertinentes.

6.15. Poderão ser solicitados outros itens de verificação além dos informados acima.

## 6.16. Obrigações da CONTRATANTE

- 6.16.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 6.16.2. 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;
- 6.16.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 6.16.4. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços;
- 6.16.5. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante ou preposto da CONTRATADA.

## 6.17. Obrigações da CONTRATADA

- 6.17.1. 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.
- 6.17.2. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 6.17.3. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 6.17.4. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- 6.17.5. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;
- 6.17.6. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 6.17.7. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 6.17.8. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 6.17.9. 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;
- 6.17.10. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação;
- 6.17.11. Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão;
- 6.17.12. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pelo CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o

fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

6.17.13. Auxiliar o CONTRATANTE na elaboração de políticas e procedimentos relacionados à gestão e uso dos serviços contratados, inclusive no que tange à implantação de medidas de racionalização e economia;

6.17.14. Ser responsável exclusivo por quaisquer acidentes na execução dos serviços contratados, pelo uso indevido de patentes registradas e pela destruição ou dano dos documentos por culpa ou dolo de seus agentes;

6.17.15. A CONTRATANTE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades.

## 6.18. RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

6.18.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 10 (dez) dias corridos, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários.

6.18.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal técnico do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

6.18.3. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato irá apurar os quantitativos de licenças utilizados pelo INSS e os serviços prestados pela CONTRATADA e aferirá os indicadores de níveis de serviço, conforme item 7.12, deste Termo de Referência. O recebimento provisório se dará mediante termo circunstanciado (ANEXO V).

6.18.4. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento provisório, após verificação da qualidade, da conformidade com as especificações contidas na proposta apresentada e/ou neste Termo de Referência e seus Anexos e consequente aceitação mediante termo circunstanciado (ANEXO VI).

6.18.5. O Termo de Recebimento Definitivo somente deverá ser atestado e assinado pela equipe de fiscalização do contrato após a efetiva entrada em operação e perfeito funcionamento das licenças de software e entrega dos serviços contratados, após efetiva verificação ao atendimento aos critérios de aceitação e disposições deste Termo de Referência e seus Anexos;

6.18.6. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo Fiscal Técnico do contrato.

6.18.7. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

6.18.8. O Fiscal Técnico emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e indicará o valor exato dimensionado para pagamento pela fiscalização com base no Acordo de Nível de Serviço (ANS) ou instrumento substituto.

6.18.9. O Gestor do Contrato encaminhará indicação de sanções para a Área Administrativa e autorizará a emissão da Nota Fiscal pela CONTRATADA.

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

6.18.10.1. Os pagamentos serão realizados mensalmente e a aferição será sob a demanda de licenças utilizadas para os itens de 01 a 03 e conforme as Ordens de Serviços para o itens 04 e

05.

6.18.10.2. Os valores dos pagamentos referentes aos itens 01 a 03 serão variáveis conforme a medição do consumo mensal dos produtos, com pagamento MENSAL de acordo com o uso medido das licenças e atestado pela CONTRATANTE.

6.18.10.3. A medição dos quantitativos de licenças utilizadas será realizado por relatório emitido pela sistema de gerenciamento da própria solução e por inspeções realizadas pela Contratante. A CONTRATADA deverá demonstrar como é realizada a medição dos quantitativos pela gerência da solução e a CONTRATANTE deverá realizar inspeções dos quantitativos utilizados.

6.18.10.4. Os quantitativos de licenças poderão variar mensalmente, para mais ou para menos, sem estabelecimento de limite de quantitativo mínimo, conforme a necessidade de utilização do INSS. Como a grande maioria das licenças estão em nuvem, sua utilização poderá ser medida periodicamente, sem necessidade de desinstalação do produto em caso de redução do quantitativo de colaboradores, já as licenças do tipo E3 que por ventura estejam instaladas localmente, terão seus registros de utilização invalidados quando da comunicação com o ambiente de nuvem da CONTRATADA. A CONTRATANTE deve realizar a medição MENSAL de utilização das licenças para o efetivo pagamento dos serviços, conforme descrito nos itens 7.11 e 7.14 deste Termo de Referência.

6.18.10.5. Após medição do consumo, será emitido relatório de fiscalização com a comprovação mensal dos quantitativos de licenças utilizados.

6.18.10.6. O Fiscal Administrativo do Contrato verificará as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

6.18.10.7. A autorização do pagamento se dará após o recebimento definitivo do objeto e envio da Nota Fiscal pela Contratada, em até 05 dias úteis após o recebimento desta, por meio do ateste da Nota Fiscal pelo Gestor do Contrato.

6.19. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle.

6.19.1. A estimativa prévia de volume de licenças e serviços iniciais em relação aos quantitativos globais descritos no item 2.1 deste Termo de Referência, é de ao menos 50% do quantitativo global do Lote 01 e 100% do Lote 02.

6.20. Mecanismos formais de comunicação

6.20.1. São instrumentos formais de comunicação entre a Contratante e a Contratada:

- a) Ordem de Serviço (OS);
- b) Plano de Inserção;
- c) Termos de Recebimento Provisório e Definitivo;
- d) E-mail institucional;
- e) Ofício;
- f) Ata de Reunião.

6.20.2. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Ordens de Serviço ou outro documento por meio do Gestor do Contrato, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA.

6.21. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.21.1. 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.

6.21.2. 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 nos ANEXOS III (SEI nº 0402297) e IV (SEI nº 0402298) deste Termo de Referência.

6.21.3. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo INSS a tais documentos.

6.21.4. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto sem autorização por escrito do INSS, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

6.21.5. Cada profissional da contratada deverá assinar Termo de Responsabilidade e Sigilo, onde se compromete a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências do INSS ou a serviço desta, salvo se expressamente autorizado.

## 7. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

7.1. A CONTRATANTE irá designar os seguintes atores para conduzir o contrato:

- a) Fiscal Técnico;
- b) Fiscal Administrativo;
- c) Fiscal Requisitante;
- d) Gestor do Contrato.

7.2. A CONTRATADA deverá designar preposto para atuar como representante da CONTRATADA e principal interlocutor perante a CONTRATANTE.

7.3. Local e prazo de entrega do objeto:

7.3.1. Os softwares deverão ser entregues na DTI do INSS com seus respectivos seriais, por meio de portal web (para download); e

7.3.2. Os softwares deverão ser entregues conforme especificações, quantidades e demais condições estabelecidas no prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir da assinatura do contrato.

7.3.3. O recebimento dos itens se dará conforme cronograma de execução abaixo:

Etapa	Descrição	Prazo
-------	-----------	-------

<b>01</b>	Assinatura do contrato	Prazo de 5 (cinco) dias úteis após a convocação
<b>02</b>	Entrega das licenças de software	As licenças deverão ser entregues em até 10 (dez) dias corridos contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por igual período desde que justificado pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.
<b>03</b>	Pagamento da primeira parcela	Emissão do recebimento provisório pela equipe de fiscalização designada pelo CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da disponibilização das licenças e do primeiro período de faturamento. A Contratada deverá comunicar ao INSS, por meio de documento protocolado no INSS, a disponibilização do objeto quando da sua efetiva disponibilização. Emissão do recebimento definitivo em até 10 (dez) dias pela equipe de fiscalização designada pelo CONTRATANTE, após a certificação de que o acesso às licenças e às atualizações pelo período de 3 (três) anos foi devidamente providenciado pela CONTRATADA junto à fabricante dos softwares. Atesto da Nota Fiscal pela equipe de execução contratual designada pelo CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis após a apresentação da nota fiscal pela CONTRATADA.
<b>04</b>	Pagamento das demais parcelas	Emissão do recebimento provisório pela equipe de fiscalização designada pelo CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da medição mensal dos serviços. Emissão do recebimento definitivo pela equipe de fiscalização designada pelo CONTRATANTE, autorizando a emissão da Nota Fiscal, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após a emissão do recebimento provisório. Autorização do pagamento, em até 5 (cinco) dias úteis após a apresentação da nota fiscal pela CONTRATADA.
<b>04</b>	Fim do prazo da subscrição de software	36 (trinta e seis) meses, contados após a disponibilização das licenças e a emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

## Cronograma de execução

7.4. O INSS designará formalmente o Gestor e os Fiscais Requisitante, Técnico e Administrativo para realizar a fiscalização contratual em todas as suas fases de acordo com o que preceitua a IN nº 01/2019/SGD/ME, com relação aos aspectos de gerenciamento do contrato.

7.5. Caberá a equipe de fiscalização designada rejeitar no todo ou em parte, qualquer material ou serviço que não esteja de acordo com as exigências e especificações deste termo de referência, ou aquele que não seja comprovadamente original e novo, assim considerado de primeiro uso, com defeito de fabricação ou vício de funcionamento, bem como determinar prazo para substituição do serviço.

7.6. O modelo de prestação de serviços prevê que a Contratada seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe do INSS, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da CONTRATADA ou seu substituto.

7.7. Os servidores designados para executarem atribuições de fiscal (is) requisitante (s), fiscal (is) técnico(s), fiscal (is) administrativo (s) e gestor (es) do Contrato, desenvolverão atividades específicas além das detalhadas a seguir:

7.7.1. Fiscal (is) Técnico (s):

- a) Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou das licenças entregues e as justificativas por não cumprimento de termos contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos neste Contrato;
- b) Identificar não conformidade com os termos contratuais;
- c) Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica;
- d) Controlar o prazo de vigência deste instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
- e) Receber e atestar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços para fins de pagamento;
- f) Comunicar, formalmente, ao Gestor deste Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como indicar glosas na Nota Fiscal;
- g) Encaminhar ao Gestor do Contrato eventuais pedidos de modificação contratual;
- h) Receber provisoriamente e definitivamente o objeto constante na Ordem de Serviço;
- i) Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato;
- j) Identificar não conformidades com os termos contratuais;
- k) Apoiar na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- l) Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do Contrato;
- m) Apoiar na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

#### 7.7.2. Fiscal (is) Administrativo (s):

- a) Verificar aderência aos termos contratuais;
- b) Verificar regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;
- c) Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica;
- d) Controlar o prazo de vigência deste instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
- e) Comunicar, formalmente, ao Gestor deste Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal;
- f) Analisar e emitir parecer técnico-administrativo, caso necessário, sobre a documentação apresentada pela CONTRATADA, quando do ateste da Nota Fiscal/Fatura;
- g) Verificar a aderência aos termos contratuais,

- h) Apoiar na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- i) Apoiar na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

#### 7.7.3. Fiscal (is) Requisitante (s):

- a) Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e as justificativas por não cumprimento de termos contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em Contrato;
- b) Identificar não conformidades com os termos contratuais;
- c) Verificar a manutenção da necessidade e oportunidade da contratação;
- d) Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
- e) Comunicar, formalmente, ao Gestor deste Contrato, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como indicar glosas na Nota Fiscal;
- f) Encaminhar ao Gestor do Contrato eventuais pedidos de modificação contratual;
- g) Receber definitivamente o objeto constante na Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens;
- h) Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do Contrato;
- i) Apoiar na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

#### 7.7.4. Gestor do Contrato:

- a) Promover a realização da reunião inicial;
- b) Encaminhar a indicação de sanções para a Área Administrativa;
- c) Autorizar a emissão de nota (s) fiscal (is), a ser (em) encaminhada (s) ao preposto da CONTRATADA;
- d) Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual;
- e) Manter o Histórico de Gerenciamento do Contrato, contendo registros de todas as ocorrências relacionadas com a execução deste Contrato, determinando todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos, por ordem histórica;
- f) No caso de aditamento contratual, encaminhar documentação contida no Histórico de Fiscalização deste Contrato e com base nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, enviar à Área Administrativa, com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência do término deste Contrato, documentação explicitando os motivos para tal aditamento;
- g) Manter registro de aditivos;

- h) Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
- i) Encaminhar à CONTRATADA deficiências e Receber e atestar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços para fins de pagamento;
- j) Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como indicar as glosas na Nota Fiscal;
- k) Os fiscais comunicarão, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis;
- l) Encaminhamento das demandas de correção à contratada;
- m) Autorizar o faturamento;
- n) Encaminhar à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual;
- o) Manter o Histórico de Gestão do Contrato.

## 7.8. Critérios de Aceitação

7.8.1. As licenças e softwares devem ser disponibilizados conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência e seus Anexos.

7.8.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, as licenças dos produtos Microsoft para ativação no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato, e indicar os sítios para download das versões dos produtos contratados, caso aplicável.

7.8.3. As novas versões das subscrições das licenças adquiridas, deverão ser disponibilizadas em até 15 (quinze) dias, a partir do lançamento oficial da nova versão.

7.8.4. Os serviços de subscrição de licenças e de suporte técnico do fabricante serão recebidos provisoriamente no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir do dia da entrega, pelo responsável pelo acompanhamento e/ou fiscalização do contrato, por ocasião da entrega pela CONTRATADA, para efeito de posterior verificação da conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência.

7.8.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, devendo ser substituídos no prazo de 15 (quinze) dias, a contar da notificação da CONTRATADA, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das sanções.

7.8.6. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, após verificação da qualidade, da conformidade com as especificações contidas na proposta apresentada e/ou neste Termo de Referência e seus ANEXOS, e consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

7.8.7. Na hipótese de a verificação a que se refere o item anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

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

## 7.9. Critérios de aceitação do Lote 01:

7.9.1. As licenças devem ser entregues no prazo de 10 dias após a assinatura do contrato, conforme item 7.3.3 deste Termo de Referência.

7.9.2. As licenças devem ser entregues conforme Part Number (SKU) dos produtos, descritos no Anexo I deste Termo de Referência (SEI nº 1580013).

7.9.3. As licenças devem estar disponíveis para o INSS realizar o download no sítio do fabricante ou disponíveis para uso no endereço eletrônico fornecido pela fabricante, conforme os quantitativos descritos no item 2.1 deste Termo de Referência.

7.9.4. Os softwares devem dispor de todas as funcionalidades e especificações contidas no ANEXO I - Especificações Técnicas deste Termo de Referência e no sítio web do fabricante referente aos produtos.

7.10. Critérios de aceitação Lote 02:

7.10.1. Os serviços devem cumprir todos os requisitos estabelecidos na Ordem de Serviço correspondente.

7.10.2. Os serviços devem cumprir os prazos estabelecidos nas Ordem de Serviço de início e entrega dos serviços.

7.10.3. Os serviços de implantação, sincronização e migração da solução e de Treinamento Customizado no Office 365 deverão ser entregues conforme níveis de serviço e especificações contantes do ANEXO I - Especificação Técnicas, deste Termo de Referência.

7.11. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.11.1. O Fiscal Técnico do contrato deverá realizar os seguintes procedimentos de teste e inspeção:

7.11.1.1. Verificar se as licenças e serviços atendem ao constante neste Termo de Referência e seus ANEXOS e nas documentações dos produtos e sítios do fabricante;

7.11.1.2. Mensurar os quantitativos mensais de utilização de licenças baseado em relatórios e portais da própria solução e na execução de comandos em tempo real nas ferramentas que compõe a solução para aferir esses quantitativos;

7.11.1.3. Executar ferramentas de medição de utilização das licenças e produtos;

7.11.1.4. Utilizar relatórios enviados pela CONTRATADA e comparar com as evidências identificadas;

7.11.1.5. A inspeção deverá ser realizada pelos valores totais a fim de determinar o valor mensal a ser pago à CONTRATADA;

7.11.1.6. A validação da Ordem de Serviço se dará mediante anuência do requisitante do serviço e a mensuração se os entregáveis definidos na OS foram satisfeitos;

7.11.1.7. Realização de inspeções e diligências periódicas utilizando ferramentas automatizadas ou procedimentos manuais a fim de validar se o serviço e licença estão entregues conforme especificações constantes neste Termo de Referência e se as condições de habilitação estão mantidas;

7.11.1.8. Utilizar listas de verificações e roteiros de testes para realização das inspeções e diligências da solução;

7.11.1.9. Para acompanhamento do conjunto de elementos que devem ser verificados pelos Fiscais do contrato durante a execução contratual, permitindo à Administração o registro e a obtenção de informações padronizadas e de forma objetiva, serão utilizados os itens que compõe

o MODELO DE PLANO DE FISCALIZAÇÃO, conforme Anexo VII do Termo de Referência (SEI nº 0495877).

## 7.12. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.12.1. A CONTRATADA deverá cumprir os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, relacionados abaixo, durante toda a vigência contratual e prestação dos serviços ao INSS.

7.12.2. O não cumprimento desses níveis de serviços acarretará glosa ou multa aos pagamentos da CONTRATADA.

### 7.12.2.1. Indicador de Atraso de Entrega de Ordem de Serviço - OS

7.12.2.2. Este indicador mede o tempo de entrega das Ordens de Serviços pela CONTRATADA, com previsão de glosas e multa em caso de atrasos.

<b>IAE – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DE Ordem de Serviço (OS) - Lote 02 - Itens 04 e 05</b>			
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>		
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes na Ordem de Serviço.		
<b>Meta a cumprir</b>	<table border="1"> <tr> <td><b>IAE</b> <b>&lt; =</b> <b>0</b></td> <td>A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.</td> </tr> </table>	<b>IAE</b> <b>&lt; =</b> <b>0</b>	A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.
<b>IAE</b> <b>&lt; =</b> <b>0</b>	A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.		
<b>Instrumento de medição</b>	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.		
<b>Forma de acompanhamento</b>	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 de início da execução da OS.		
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.		
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<p style="text-align: center;"><b>IAE = <math>\frac{\text{TEX} - \text{TEST}}{\text{TEST}}</math></b></p> <p style="text-align: center;">Onde:</p> <p><b>IAE</b> – Indicador de Atraso de Entrega da OS;</p> <p><b>TEX</b> – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos produtos da OS. A data de início será aquela contante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS. A data de entrega da OS deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. 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 entrega os produtos da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico.</p> <p><b>TEST</b> – Tempo Estimado para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.</p>		

<b>Observações</b>	<p>Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.</p> <p>Obs3: Não se aplicará este indicador para as OS de Manutenções Corretivas do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.</p>
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<p>Para valores do indicador <b>IAE</b>:</p> <p>De 0 a 0,10 – Glosa de 1% sobre o valor da OS;</p> <p>De 0,11 a 0,20 – Glosa de 2% sobre o valor da OS;</p> <p>De 0,21 a 0,30 – Glosa de 3% sobre o valor da OS;</p> <p>De 0,31 a 0,50 – Glosa de 4% sobre o valor da OS;</p> <p>De 0,51 a 1,00 – Glosa de 5% sobre o valor da OS;</p> <p>Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 6% sobre o valor da OS e multa de 10% sobre o valor anual do Contrato referente ao Lote 02 e respectivo item.</p>
<b>Prazos máximos de entrega ou execução dos serviços</b>	<p>Os prazos máximos para entrega dos serviços do item 4 estão descritos no item 4.12.4 deste Termo de Referência</p> <p>Após a emissão da Ordem de Serviço de Treinamento pela CONTRATANTE, a Contratada deverá iniciá-lo em até 15 (quinze) dias</p> <p>As 40 horas de treinamento não devem ultrapassar o período de 30 (trinta) dias para serem ministradas</p>

## 7.12.2.3. Indicador de Disponibilidade

7.12.2.4. Este indicador mede o tempo de disponibilidade mensal da solução, com previsão de glosas e multas em caso de indisponibilidades.

<b>ID – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE - Lote 01 (Itens 01 a 03)</b>			
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>		
<b>Finalidade</b>	Medir a disponibilidade da solução contratada por meio do Lote 01.		
<b>Meta a cumprir</b>	<table border="1"> <tr> <td><b>ID &lt;= 99,9%</b></td> <td>A meta definida visa garantir a disponibilidade dos serviços durante 99,9 % do tempo.</td> </tr> </table>	<b>ID &lt;= 99,9%</b>	A meta definida visa garantir a disponibilidade dos serviços durante 99,9 % do tempo.
<b>ID &lt;= 99,9%</b>	A meta definida visa garantir a disponibilidade dos serviços durante 99,9 % do tempo.		
<b>Instrumento de medição</b>	Através das ferramentas de monitoramento e medição de disponibilidade a Contratante e disponibilizada pela Contratada, na ausência destes a aferição do nível de serviço pode ser realizada por meio de chamados abertos pela Contratante.		
<b>Forma de acompanhamento</b>	<p>A mediação será durante cada período de 30 dias de medição dos serviços durante a vigência do contrato</p> <p>O Fiscal Técnico acompanhará a disponibilidade dos serviços e elaborará relatório de disponibilidade da solução.</p>		
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente		
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<p style="text-align: center;"><b>ID = (TE – TI/TE) * 100</b></p> <p style="text-align: center;">Onde:</p> <p style="text-align: center;"><b>ID</b> = Indicador de disponibilidade da solução;</p> <p><b>TE</b> = 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)</p> <p>A data de início será a mesma data de aferição dos serviços para efeito de pagamento do serviços prestados, como a apuração e pagamentos serão mensais, o indicador deve ser aferido mensalmente</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;"><b>TI</b> = Tempo de Indisponibilidade</p>		
<b>Observações</b>	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.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da disponibilização e implantação das licenças
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador <b>ID</b> : Igual ou acima de 99,9 – Pagamento integral do valor total mensal das licenças - itens 1 a 3; De 99% a 99,8% – Glosa de 25% sobre o valor total mensal das licenças - itens 1 a 3; De 95% a 98,9% – Glosa de 50% sobre o valor mensal das licenças - itens 1 a 3; Abaixo de 95% – Será aplicada Glosa de 100% sobre o valor total mensal das licenças - itens 1 a 3.

7.12.2.5. Indicador de Atraso de Entrega das Licenças

7.12.2.6. Este indicador mede o tempo de entrega das licenças pela CONTRATADA, com previsão de glosas e multa em caso de atrasos

<b>IAL – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DAS LICENÇAS - Lote 01 - Itens 01 a 03</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo de atraso na entrega das licenças.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IAL &lt; = 0</b> A meta definida visa garantir a entrega dos produtos dentro do prazo previsto.
<b>Instrumento de medição</b>	Através de documento comprobatório de entrega dos itens e por controle próprio da Contratante e Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Reconhecimento pelo Fiscal Técnico a aquela data da entrega e disponibilização dos produtos, com registro em Termo de Recebimento Provisório) pela data formal da entrega, por meio de documento ou e-mail enviado pela Contratada.
<b>Periodicidade</b>	Quando da entrega dos itens 01 a 03
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<b><math>IAL = \frac{TEX - TME}{TME}</math></b>  Onde: <b>IAL</b> – Indicador de Atraso de Entrega das licenças; <b>TE</b> – Tempo de Entrega – corresponde ao tempo de entrega dos itens 01 a 03 pela CONTRATADA, conforme aferição do Fiscal Técnico do contrato. A data de início será a da assinatura do contrato. A data de entrega dos itens deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de entrega dos itens continua a correr, findando-se apenas quanto a Contratada entrega os produtos os itens e haja aceitação por parte do fiscal técnico. <b>TME</b> – Tempo Máximo de Entrega – corresponde ao tempo máximo de entrega dos itens 01 a 03, conforme Termo de Referência.
<b>Observações</b>	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da entrega das licenças e disponibilização dos produtos.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador <b>IAL</b> : De 0 a 0,10 – Multa de 1% sobre o valor anual do contrato referente ao Lote 01; De 0,11 a 0,20 – Multa de 2% sobre o valor anual do contrato referente ao Lote 01; De 0,21 a 0,30 – Multa de 3% sobre o valor anual do contrato referente ao Lote 01; De 0,31 a 0,50 – Multa de 4% sobre o valor anual do contrato referente ao Lote 01; De 0,51 a 1,00 – Multa de 5% sobre o valor anual do contrato referente ao Lote 01; Acima de 1 – Será aplicada multa de 10% sobre o valor anual do Contrato referente ao Lote 01.

7.12.2.7. Indicador de Atendimento dentro do Prazo

7.12.2.8. Esse indicador mede o tempo de atendimento dos chamados.

<b>IADP – INDICADOR DE ATENDIMENTO DENTRO DO PRAZO- Lote 01 - Itens 01 a 03</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Medir o prazo de início e final do atendimento dos chamados de suporte
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IADP &lt; = TMA</b>   A meta definida visa garantir a resolução dos chamados dentro do prazo previsto.
<b>Instrumento de medição</b>	Através do Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico
<b>Forma de acompanhamento</b>	Cálculo do prazo de Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico em relação ao Nível de Serviço
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<p style="text-align: center;"><b>IADP = HF - HI</b></p> <p style="text-align: center;">Onde:</p> <p style="text-align: center;"><b>IADP</b> – Indicador de Atendimento dentro do prazo;</p> <p><b>HF</b> – corresponde ao horário em que o chamado foi resolvido no caso de verificação do prazo final do atendimento do chamado ou o horário que o atendimento do chamado foi iniciado no caso de verificação do prazo de início do atendimento.</p> <p><b>HI</b> - corresponde ao horário em que o chamado foi aberto no caso de verificação do prazo de início do atendimento ou prazo de fim do atendimento.</p> <p><b>Nº de Chamados abertos no mês</b> – Tempo Máximo de Entrega – corresponde ao tempo máximo de entrega dos itens 01 a 03, conforme Termo de Referência.</p>
<b>Observações</b>	<p>Obs1: Serão utilizados dias e horas corridas na medição.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.</p> <p>Obs 3: A apuração levará em consideração o maior percentual de multa no mês corrente, somando-se os percentuais de multa compensatória e moratória do chamado, e se dará sobre o valor total anual do contrato relativo ao Lote 01.</p> <p>Obs 4: As multas serão aplicadas quando a causa raiz dos chamados ou incidentes for por culpa da CONTRATADA</p>
<b>Início de Vigência</b>	Após 1 (um) dia útil da emissão do Termo de Recebimento Definitivo das licenças do lote 1.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<p>Para valores do indicador <b>IADP</b> que ultrapassem os prazos máximos dispostos no item 4.7.16 deste Termo de Referência (IADP&gt;PM)</p> <p style="text-align: center;"><b>PM = Prazo Máximo para atendimento dos chamados</b></p> <p>As multas compensatórias serão aplicadas quando o tempo de início de atendimento ou o tempo de solução do atendimento excederem o prazo máximo (PM) de tempo definido para o nível de severidade do chamado, conforme segue:</p> <p>Severidade nível 4 – Multa de 0,2% sobre o valor anual do contrato referente ao Lote 01;</p> <p>Severidade nível 3 – Multa de 0,5% sobre o valor anual do contrato referente ao Lote 01;</p> <p>Severidade nível 2 – Multa de 1% sobre o valor anual do contrato referente ao Lote 01;</p> <p>Severidade nível 1 – Multa de 2% sobre o valor anual do contrato referente ao Lote 01;</p> <p>Será aplicada multa moratória sobre o valor anual do Contrato referente ao Lote 01, nos casos em que o Tempo de Atendimento exceder os prazos máximos de atendimento (PM), considerando as seguintes situações:</p> <p>Severidade 1 - multa de 0,5% até o limite de 5% a cada 2 horas que ultrapasse o prazo máximo (PM)</p>

Severidade 2 - multa de 0,25% até o limite de 2,5% a cada 4 horas que ultrapasse o prazo máximo (PM)
Severidade 3 - multa de 0,1% até o limite de 1% a cada 8 horas que ultrapasse o prazo máximo (PM)
Severidade 4 - multa de 0,1% até o limite de 0,5% a cada 12 horas que ultrapasse o prazo máximo (PM)

### 7.13. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.13.1. A licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar o Contrato ou a Ata, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, não mantiver a proposta, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal ficará impedida de licitar e de contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas e demais cominações legais.

7.13.2. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o *licitante/adjudicatário* que:

7.13.2.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

7.13.2.2. não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;

7.13.2.3. apresentar documentação falsa;

7.13.2.4. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

7.13.2.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;

7.13.2.6. não mantiver a proposta;

7.13.2.7. cometer fraude fiscal;

7.13.2.8. comportar-se de modo inidôneo.

7.13.3. Pela **inexecução total ou parcial** do objeto deste contrato, a CONTRATANTE pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

7.13.3.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado e atinjam determinada pontuação conforme descrito nos item 7.13.14;

7.13.3.2. **Multa**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas moderadas ou graves, assim entendidas aquelas que acarretam prejuízos para o serviço contratado e atinjam determinada pontuação conforme descrito nos item 7.13.14;

7.13.3.3. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si;

7.13.3.4. **Suspensão de licitar e impedimento de contratar** com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

7.13.3.5. **Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União**, com o conseqüente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

7.13.3.6. **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a

reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

7.13.3.7. As sanções previstas nos subitens 7.13.3.1, 7.13.3.4, 7.13.3.5 e 7.13.3.6 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

7.13.4. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

7.13.4.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

7.13.4.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

7.13.4.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

7.13.5. 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 e, subsidiariamente, a Lei nº 9.784, de 1999.

7.13.6. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

7.13.7. Caso a 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.

7.13.8. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da Contratada, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

7.13.9. 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.

7.13.10. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, 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.

7.13.11. 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.

7.13.12. 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.

7.13.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.13.14. Nos casos de inadimplemento na prestação dos serviços, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE que notificará a CONTRATADA, conforme tabela a seguir:

<b>Id</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Glosa / Sanção</b>
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 5% sobre o valor anual do Contrato.

2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 3% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	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.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	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 10% 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.
7	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.
8	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 48 horas úteis.	Multa de 1% sobre o valor anual do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 05 dias úteis.
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	Após o limite de 05 dias úteis, aplicar-se-á multa de 10% do valor anual do Contrato.
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 da 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.
		Glosa de 1% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0 a 0,10.
		Glosa de 2% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,11 a 0,20.
		Glosa de 3% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,21 a 0,30.
13	Não atender ao indicador de nível de serviço IAE (Indicador de Atraso de Entrega de OS)	Glosa de 4% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,31 a 0,50.
		Glosa de 5% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,51 a 1,00.
		Multa de 10% sobre o valor anual do Contrato e Glosa de 6% sobre o valor da OS, para valores do indicador IAE maiores que 1,00.
14	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 20% do valor total do Contrato.

7.13.15. Constituem motivação para aplicação de multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato e rescisão unilateral por descumprimento contratual, sem prejuízo de outras sanções cabíveis:

7.13.15.1. Processamento, armazenamento ou replicação dos dados e informações fora do território brasileiro;

7.13.15.2. Vazamento ou permissão de acesso por terceiros às informações sem prévia autorização formal do órgão proprietário e da CONTRATANTE ou autorização legal pela Justiça Brasileira;

7.13.15.3. Não informação à CONTRATANTE de solicitação de acesso aos dados e informações por parte de terceiros ou governos estrangeiros, mesmo se respaldado em autorização judicial não respaldada pela Justiça Brasileira;

7.13.15.4. Falha no serviço de *backup* que impeça a restauração de dados copiados, sem prejuízo da cobrança pelo serviço de recuperação das informações eventualmente perdidas e outras ações inclusive judiciais cabíveis;

7.13.15.5. Impedimento por qualquer motivo à descarga dos dados e informações de propriedade da CONTRATANTE para efeito de migração de aplicação para outro provedor respeitados os prazos definidos neste Termo de Referência.

## 7.14. Do Pagamento

7.14.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento provisório e definitivo do serviço, nos seguintes termos:

7.14.1.1. No prazo de até 10 (dez) dias do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

7.14.1.2. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, o fiscal técnico deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com

suas atribuições, e deverá providenciar o recebimento provisório;

7.14.1.3. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório mencionado acima, o Fiscal Técnico deverá providenciar o recebimento definitivo, e encaminhar ao Gestor do Contrato; e

7.14.1.4. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis a partir do recebimento definitivo mencionado acima, o Gestor do Contrato concretizará ato de ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

a) Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

b) Emitir Termo Circunstanciado para efeito de ateste dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

c) Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.14.2. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.

7.14.3. Pagamento do contrato referente ao Lote 01:

7.14.3.1. O pagamento será feito mediante a medição do consumo Mensal dos produtos, com pagamento MENSAL de acordo com o uso medido e atestado pela CONTRATANTE.

7.14.3.2. Após medição do consumo será emitido relatório de fiscalização com a comprovação mensal dos quantitativos de licenças utilizados.

7.14.3.3. A emissão do Termo de Recebimento Definitivo, com a indicação dos valores para pagamento dos serviços, está condicionado a efetiva fiscalização da medição dos quantitativos consumidos no período, por meio dos procedimentos de teste e fiscalização descritos no item 7.11 deste Termo de Referência.

7.14.3.4. A autorização do pagamento se dará após o recebimento definitivo do objeto e envio da Nota Fiscal pela Contratada, em até 05 dias úteis após o recebimento desta, por meio do ateste da Nota Fiscal.

7.14.4. Pagamento do contrato referente ao Lote 02:

7.14.4.1. O pagamento será realizado conforme ateste e recebimento definitivo das Ordens de Serviços pela equipe de fiscalização.

7.14.4.2. Os itens desse lote serão pagos integralmente após o aceite e aprovação dos serviços pela equipe de execução contratual.

7.14.4.3. A autorização do pagamento se dará após o recebimento definitivo do objeto e envio da Nota Fiscal pela Contratada, em até 05 dias úteis após o recebimento desta, por meio do ateste da Nota Fiscal.

## 8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. A estimativa de preços para esta contratação foi elaborada conforme Instrução Normativa SLTI/MP nº 5, de 27 de junho de 2014:

Item	Qtde	SKU	Produto	Valor unitário	Valor mensal	Valor anual	Valor total 36 meses
1	40.000	TPA-00001	Office 365 F3	R\$ 11,39	R\$ 455.600,00	R\$ 5.467.200,00	R\$ 16.401.600,00
2	3.710	T6A-00024	Office 365 E1	R\$ 26,69	R\$ 99.019,90	R\$ 1.188.238,80	R\$ 3.564.716,40
3	366	AAA-10842	Office 365 E3	R\$ 73,53	R\$ 26.911,98	R\$ 322.943,76	R\$ 968.831,28
4	1	-	Serviços Técnicos Especializados	R\$ 1.061.600,00	-	-	R\$ 1.061.600,00
5	1	-	Treinamento customizado	R\$ 44.480,00	-	-	R\$ 44.480,00
				TOTAL	R\$ 581.531,88	R\$ 6.978.382,56	R\$ 22.041.227,68

8.2. A pesquisa considerou para os itens de 1 a 3 o Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas publicado em 02 de julho de 2020 e utilizou como parâmetro máximo para as estimativas de preços o Preço Máximo de Compra de Item de TIC (PMC-TIC), que são instrumentos previstos na Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, com redação dada pela Instrução Normativa SGD/ME nº 202, de 18 de setembro de 2019.

## 9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. Fonte de Recursos

9.1.1. A dotação orçamentária deverá ser a Ação 2.000 – Administração da Unidade Central.

9.2. Cronograma físico-financeiro

Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos			Total
	Ano 1	Ano 2	Ano 3	
Office 365/Serviços Técnicos/Treinamento	R\$6.978.382,56	R\$6.978.382,56	R\$6.978.382,56	R\$22.041.227,68

9.2.1. Os valores anuais podem variar conforme quantitativo de utilização das licenças.

## 10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O contrato vigorará por 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por mais 12 (doze) meses, limitado a 48 (quarenta e

oito) 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.

10.2. 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 vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

10.3. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

10.4. Ao término do contrato deverá ser assinado o Termo de Encerramento Contratual - Anexo VIII (SEI 1247234) deste Termo de Referência.

## 11. DO REAJUSTE DE PREÇOS (QUANDO APLICÁVEL)

11.1. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

11.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data da apresentação da proposta, ou nos reajustes subsequentes ao primeiro, sendo que a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste, utilizando-se a variação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI) do Ministério da Economia, instituído por meio da Portaria 424 de 2017, acumulado em 12 (doze) meses, com base na fórmula estipulada pelo Art. 5º do Decreto nº 1.054, de 7 de fevereiro de 1994:

$$R = V \times I - I_0, \text{ onde:}$$

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual do serviço a ser reajustado;

I = Índice relativo à data do reajuste;

$I_0$  = Índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação.

11.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

11.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

11.5. 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.

11.6. 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. REGISTRO DE PREÇOS

12.1. O órgão gerenciador será o INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS).

12.2. São órgãos e entidades públicas participantes do Registro de Preços:

Item nº	Órgãos Participantes	Unidade	Quantidade
1	INSS UASG: 512006	UN	40000

2	INSS UASG: 512006	UN	3710
3	INSS UASG: 512006	UN	366
4	INSS UASG: 512006	UN	1
5	INSS UASG: 512006	UN	1

12.3. Da Adesão à Ata de Registro de Preços

12.3.1. Não será admitida a adesão à ata de registro de preços decorrente desta licitação.

### 13. **DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

13.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

13.1.1. O regime da execução dos contratos é de empreitada por preço unitário, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o de menor valor por Lote para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

13.1.2. De acordo com o §1º do Art. 1º do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço por lote.

13.1.3. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

13.1.4. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de caráter continuado, conforme Art. 15 da IN nº 05/2017/SEGES/MP.

13.1.5. A licitação será dividida em lotes, formados por um ou mais itens, conforme tabelas constantes do item 3.4.2 deste Termo de Referência, facultando-se ao licitante a participação em quantos lotes forem de seu interesse, devendo oferecer proposta para todos os itens que os compõem.

13.1.6. Cada serviço ou produto do lote deverá estar discriminado em itens separados nas propostas de preços, de modo a permitir a identificação do seu preço individual na composição do preço global, e a eventual incidência sobre cada item das margens de preferência para produtos e serviços.

13.1.7. Não poderão participar desta licitação entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição.

13.1.8. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto.

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

13.2.1. Deverá se observar no que couber a aplicabilidade do Direito de Preferência – Decreto nº 7.174/2010 e Lei Complementar nº 123/2006.

13.2.2. Para a contratação de serviços comuns de informática e automação, definidos no art. 16-A da Lei nº 8.248, de 1991, será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

13.2.3. Quando aplicada a margem de preferência a que se refere o Decreto nº 7.546, de 2 de agosto de 2011, não se aplicará o desempate previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.

13.2.4. Os critérios e a forma de participação de empresas que se enquadram no direito e margens de preferência serão os constantes no Edital.

### 13.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

13.3.1. Para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional, a licitante deverá apresentar no mínimo:

#### 13.3.2. Critérios de Habilitação Técnica para o Lote 01:

13.3.2.1. No mínimo, 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa já executou ou esteja executando a pelo menos 1 (um) ano, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017, de forma satisfatória, o fornecimento de Licenças iguais às previstas na descrição dos itens, por volume na modalidade de subscrição.

13.3.2.2. Para comprovação do item acima, a licitante deverá comprovar o fornecimento do quantitativo de no mínimo 10% (dez por cento) do item de maior quantidade de licenças do Lote 01, de quaisquer tipo de licenças que compõem o lote ou outras versões do Office 365 Enterprise.

#### 13.3.3. Critérios de Habilitação Técnica para o Lote 02:

13.3.3.1. No mínimo, 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando ter a empresa licitante realizado ou estar realizando, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017, a execução de serviços técnicos especializados de implantação do Office 365 F1 ou E1 ou E3 incluindo migração de caixas postais de correio eletrônico do ambiente on-premises para o ambiente de nuvem e sincronização da solução em nuvem com o serviço de diretório local, em ambiente com no mínimo 1.000 usuários.

13.3.3.2. Para comprovação do item anterior, a licitante deverá comprovar a prestação de consultoria técnica ou implantação de serviços especializados de implantação do Office 365, migração de caixas postais do ambiente on-premises para o ambiente de nuvem e sincronização da solução em nuvem com o serviço de diretório local, em ambiente com no mínimo 1.000 usuários.

13.3.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido pelo menos um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

13.3.5. Deverá(ão) ser obrigatoriamente emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

13.3.6. Deverá ser emitido em papel timbrado e conter:

- a) Razão Social, CNPJ e Endereço Completo da Empresa Emitente;
- b) Razão Social da Contratada;
- c) Número e vigência do contrato, se for o caso;
- d) Objeto do contrato;

- e) Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de cronogramas pactuados;
- f) Local e Data de Emissão;
- g) Identificação do responsável pela emissão do atestado, cargo, Contato (telefone e correio eletrônico);
- h) Assinatura do responsável pela emissão do atestado;
- i) Devem ser originais ou autenticados, se cópias, e legíveis.

13.3.7. No caso de apresentação de atestado de empresas privadas, não serão considerados aqueles apresentados por empresas participantes do mesmo grupo empresarial da contratada. Serão consideradas como de mesmo grupo, empresas controladas pela contratada, ou que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e da contratada.

13.3.8. Será permitido o somatório de atestados para comprovar os quantitativos mínimos relativos ao mesmo quesito de capacidade técnica de cada item.

13.3.8.1. A licitante deverá apresentar:

a) atestado(s) que se refiram a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo 1 (um) ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior devendo ser comprovado por meio do contrato;.

b) atestado(s) que se refiram a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

13.3.8.2. A licitante deve disponibilizar, quando solicitado, todas as informações necessárias à comprovação de legitimidade do(s) atestado(s) apresentado(s) fornecendo, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.

13.3.9. A licitante deverá apresentar declaração que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Lei nº 8.666, de 1993.

#### 14. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

14.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 77/DGPA/INSS, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2019, atualizada pela Portaria nº 142/DGPA/INSS, DE 04

DE MARÇO DE 2020, e posteriormente pela Portaria nº 247DGPA/INSS, de 30 de abril de 2020 (SEI nº 0734985).

14.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

<b>Integrante Requisitante</b>	<b>Integrante Técnico</b>	<b>Integrante Administrativo</b>
Documento assinado eletronicamente  Irna Marília Rogério Evangelista Rocha <b>Matrícula/SIAPE: 1783160</b>	Documento assinado eletronicamente  Claudio Augusto Novais Ferraz <b>Matrícula/SIAPE: 1148338</b>	Documento assinado eletronicamente  José Raimundo Nobre de Mesquita <b>Matrícula/SIAPE: 1414407</b>

#### APROVAÇÃO DA AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA REQUISITANTE

<b>Aprovo o presente Termo de Referência.</b> Encaminhe-se à DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO para prosseguimento da contratação Brasília, julho de 2020.
Documento assinado eletronicamente <b>FLAVIO FERREIRA DOS SANTOS</b> Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação

#### APROVAÇÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE

<b>Aprovo o presente Termo de Referência.</b> Declaro a adequação do respectivo conteúdo deste documento às disposições da Instrução Normativa 1/2019-SGD/ME Encaminhe-se à DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS E ADMINISTRAÇÃO para, decidir motivadamente e, se de acordo, providenciar o prosseguimento da contratação. Brasília, julho de 2020.
Documento assinado eletronicamente <b>FLAVIO FERREIRA DOS SANTOS</b> Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação

<b>Autoridade Máxima da Área de TIC</b>

Documento assinado eletronicamente  
FLÁVIO FERREIRA DOS SANTOS  
Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação  
**Matrícula/SIAPE: 1777179**



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Augusto Novais Ferraz, Coordenador(a) Geral**, em 16/09/2020, às 09:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **JOSE RAIMUNDO NOBRE DE MESQUITA, Analista do Seguro Social**, em 16/09/2020, às 14:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **IRNA MARILIA ROGERIO EVANGELISTA ROCHA, Integrante Requisitante**, em 16/09/2020, às 18:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO FERREIRA DOS SANTOS, Diretor(a) de Tecnologia da Informação e Inovação**, em 17/09/2020, às 11:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



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](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1522796** e o código CRC **17D35B0A**.

Referência: Processo nº 35000.002467/2019-97

SEI nº 1522796

Criado por [claudio.ferraz](#), versão 108 por [claudio.ferraz](#) em 16/09/2020 09:48:02.