



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

## TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 35014.002603/2020-23

### Contratação dos Serviços de Atendimento Eletrônico e Comutação e Controle para as Centrais de Teleatendimento 135 do INSS

#### 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa ou consórcio de empresas (CONTRATADA) para a prestação dos serviços de atendimento eletrônico e de comutação e controle do atendimento humano das Centrais de Atendimento Remoto da Previdência Social (Centrais 135), mediante o fornecimento, instalação, operação e suporte técnico de solução de tecnologia da informação composta por uma PLATAFORMA DE COMUTÇÃO E CONTROLE PARA CENTRAIS DE ATENDIMENTO (PCCCA), visando à centralização desses serviços numa única localização (ICT ou Ponto Central) e substituição das atuais três plataformas em operação nas Centrais 135 localizadas nas cidades de Palmas, TO, Salvador, BA e Caruaru, PE.

1.2. Todos os componentes de software e hardware necessários para o perfeito funcionamento da solução deverão estar incluídos na contratação, incluindo a hospedagem, instalação, configuração, transferência de conhecimento, suporte e manutenção, bem como os serviços de customização da solução às necessidades do INSS durante toda a duração do contrato, conforme as condições estabelecidas neste documento e seus anexos.

1.3. Fundamentação legal:

- Lei 8.666, de 21 de junho de 1993, que estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte;
- Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, que dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação;
- Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 e Portaria nº 443 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, de 27 de dezembro de 2018, que dispõem sobre a possibilidade de terceirização de serviços no âmbito da Administração Pública Federal.
- Decreto nº 7.174, DE 12 DE MAIO DE 2010 e suas atualizações, que dispõe sobre contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- Instrução Normativa Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019 da SGD/ME, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- Instrução Normativa Nº 5, DE 27 DE JUNHO DE 2014 da SLTI/MPOG, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral;
- Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação - 1ª Edição do Tribunal de Contas da União (TCU);
- Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação – versão 3, ano 2017, do Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;
- Orientações em geral do Governo Eletrônico, através das publicações no site <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes>

#### 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE T.I.C

2.1. Considerando a necessidade de definir um vocabulário comum, ficam estabelecidos os seguintes termos:

2.1.1. Plataforma de comutação e controle. Conjunto de *software* e *hardware* que, utilizando técnicas computacionais, permite comutar e controlar as demandas de pessoas externas à organização (clientes, cidadãos, prestadores de serviço, entre outros), de forma a organizar e orquestrar o atendimento às demandas desses agentes em suas interações com a organização.

2.1.2. Atendimento. Em centrais de atendimento ao público, a expressão atendimento se refere a qualquer interação externa atendida pela plataforma de comutação e controle que suporta o serviço;

2.1.3. Atendimento Humano. Se refere ao atendimento que, após o atendimento inicial pela plataforma de comutação e controle, é transferido para um atendente humano, que finaliza a interação.

2.1.4. Atendimento Eletrônico. Se refere ao atendimento que, após o atendimento inicial pela plataforma de comutação e controle, é transferido para outro módulo da plataforma, que permitirá que o cidadão faça seu auto-atendimento, finalizando-o sem interação com atendente humano.

2.1.5. Atendente. Neste contexto, serão referidos como "atendente", "atendente humano" ou "agente" os profissionais empregados das empresas terceirizadas contratadas pelo INSS para realizar o atendimento humano nas Centrais 135.

2.1.6. Cidadão. Toda pessoa natural que entre em contato com o INSS por meio dos canais remotos disponibilizados ao público em geral.

2.2. A solução será composta por conjunto de *hardware* e *software* que formarão uma Plataforma de Comutação e Controle para Centrais de Atendimento (PCCCA) no conceito *Omnichannel*, ou seja, baseada na integração de todos os canais e pontos de atendimentos do INSS, possibilitando unificar as interações dos cidadãos, independentemente da forma de contato (voz, e-mail, chat, sms, web, vídeo, redes sociais, comunicadores instantâneos).

2.3. Bens e serviços que compõe a solução:

- Plataforma de Comutação e Controle para Centrais de Atendimento (PCCCA);
- Infraestrutura de hospedagem, comunicação e transporte (ICT) de voz, vídeo e dados, composta do ambiente (Ponto Central) onde será instalada a PCCCA e os demais insumos necessários, conforme será descrito neste documento.

2.3.1. Plataforma de Comutação e Controle para Centrais de Atendimento (PCCCA).

2.3.1.1. A PCCCA deve ser toda baseada em *software* que será instalado em servidores padrão de mercado virtualizados, com exceção do SBC (*Session Border Control*) e do gravador de voz, vídeo e tela que, dependendo da topologia da solução fornecida, necessitem ser instalados em servidores apartados ou em *appliances*.

2.3.1.2. A PCCCA deve encaminhar, gerenciar, integrar e orquestrar as interações de entrada e saída, independente do canal utilizado pelo cidadão para entrar em contato com o INSS: telefonia, e-mail, chat, sms, web, vídeo, mídia social e comunicadores instantâneos (Whatsapp, Telegram, Facebook Messenger, entre outros).

2.3.1.3. A PCCCA será responsável por executar o atendimento eletrônico das interações dos cidadãos, por meio de interpretação de suas demandas, que será realizado após consulta às bases de dados do INSS hospedadas na Empresa de Tecnologia e Informação da Previdência Social (Dataprev).

2.3.1.4. A interface de integração com os sistemas corporativos deverá seguir o padrão SOA (Service-Oriented Architecture), através de protocolos e métodos SOAP/XML, JavaScript ou HTML 5 API, exceto nos casos em que a equipe técnica do INSS em comum acordo com a equipe da CONTRATADA, adote um outro meio de integração entre os sistemas corporativos e a PCCCA.

2.3.1.5. Para as demandas não atendidas eletronicamente, a PCCCA deve permitir o desenvolvimento de *workflows* de atendimento, incluindo todos os meios de atendimento, transferir as interações para as Centrais 135, possibilitando aos agentes e supervisores dessas Centrais iniciarem tarefas internas integradas aos sistemas de negócio do INSS, sendo o atendente e cidadão chamador notificados automaticamente e as atividades registradas no histórico do cidadão na base de dados da plataforma.

2.3.1.6. A PCCCA deve possuir o roteamento inteligente das interações através de uma fila única universal, independente do canal utilizado, embora deva ter, também, a capacidade de segmentar as filas conforme as demandas dos cidadãos e o meio de comunicação utilizado.

2.3.1.7. A PCCCA deve possuir interface intuitiva para criação e gerenciamento da jornada do cliente, baseando-se sempre nos objetivos de negócio do INSS.

2.3.1.8. Deve permitir que atendentes promovam atendimentos aos cidadãos por meio de múltiplas interações entre canais, simultaneamente, através de um único espaço de trabalho, proporcionando uma visão completa da jornada dos cidadãos, em todos os pontos e formas de contato já percorridos anteriormente.

2.3.1.9. Dentro do conceito *omnichannel*, a PCCCA deverá permitir que uma interação iniciada por um meio de atendimento seja alternada para outro(s) meio(s), sem perda de contexto. Por exemplo, uma interação pode começar por voz e, durante o atendimento, migrar para o *Whatsapp* para que o cidadão envie um documento digitalizado, permanecendo a conexão por voz. Ou o cidadão pode iniciar uma interação pelo *Telegram*, porém, porém, para que insira uma senha a PCCCA lhe enviará pelo aplicativo um link para uma sessão <https> no navegador do *smartphone*, onde a senha será inserida, a senha validada e a interação tem prosseguimento no *Telegram*.

2.3.1.10. A PCCCA deverá criar e manter um repositório com os dados de cada cidadão, armazenando todo o contexto das interações de todos os canais, de forma a poder exibir para o atendente toda a jornada anterior do cidadão em suas interações com o INSS.

2.3.1.11. Esses dados deverão ser armazenados durante toda a duração do contrato, sendo, ao final do contrato, ou quando solicitados, entregues ao INSS, juntamente com seus metadados e modelos de entidades e relacionamentos em formato de banco de dados padrão de mercado.

2.3.1.12. Da mesma forma, todas as gravações de voz e tela deverão ser entregues ao INSS ao final do contrato, indexadas em banco de dados padrão de mercado, juntamente com os índices, metadados e modelos de entidades e relacionamentos necessários à sua recuperação.

2.3.1.13. A PCCCA deverá possuir a API (*Application Programming Interface*) WebRTC (*Real-time Communication*) de forma a possibilitar a realização de interações por voz e vídeo originadas em navegadores padrão.

2.3.1.14. A Solução deve possuir ferramentas de desenvolvimento de software (API / SDK), para que sejam desenvolvidas integrações personalizadas, por componentes, plug-ins e/ou snap-ins para acionar algum recurso da PCCCA ou prover a integração com sistemas legados, independente do canal utilizado: voz, e-mail, chat, sms, web, vídeo, mídia social, comunicadores instantâneos, possibilitando a integração com aplicações e sistemas do INSS.

2.3.1.15. A PCCCA também deverá possuir as ferramentas necessárias para integração com os sistemas do INSS por meio de *web-services* disponibilizados pela Dataprev, de forma a prestar o atendimento eletrônico.

2.3.1.16. Fazem parte dos serviços da contratada a realização de todas as customizações e programações necessárias na PCCCA para integração com os sistemas do INSS.

2.3.1.17. A PCCCA deverá possuir todos os componentes usuais e necessários numa central de atendimento remoto:

- URA (Unidade de Resposta Audível) ativa e receptiva;
- Discador Automático (preditivo, power e preview);
- *Text to Speech* (TTS);
- *Automatic Speech Recognition* (ASR);
- Distribuidor Automático de Chamadas (DAC);
- *Callback*;
- *Computer Telephony Integration* (CTI);
- Softphone IP;
- Suite de *Workforce Optimization* (WFO);
- Sistema de Gravação de voz, texto e telas dos agentes.

2.3.1.18. As especificações técnicas completas da PCCCA estão descritas no Anexo I ao presente Termo de Referência.

2.3.2. Infraestrutura de Hospedagem, Comunicação e Transporte (ICT)

2.3.2.1. A PCCCA deverá ser instalada no Ponto Central, cuja localização será em ambiente à escolha da CONTRATADA, desde que localizado no território brasileiro, e que possua características

de alta disponibilidade de forma a atender à classificação *Tier 3* da norma ANSI/TIA 942-B ou equivalente, com índice de disponibilidade de 99,982%, apurados mensalmente.

2.3.2.2. A comprovação do atendimento a esse requisito de classificação *Tier 3* poderá ser feita por meio de apresentação de certificados emitidos por empresas certificadoras ou por vistoria a ser realizada pelo INSS.

2.3.2.3. A instalação da PCCCA no Ponto Central poderá ser feita no modelo de *colocation*, *hosting*, ou *cloud computing*, a critério da Contratada. O Ponto Central poderá ser, alternativamente, instalado em ambiente próprio da contratada, em equipamentos de propriedade da licitante, desde que as exigências constantes do subitem 2.3.2.1 sejam totalmente atendidas.

2.3.2.4. A CONTRATADA será responsável por transportar as comunicações de voz, vídeo e dados entre o Ponto Central e as Centrais 135. Esse transporte deverá ser feito por meio de enlaces dedicados com tecnologia VPN/MPLS ou outra com características superiores, a critério da contratada, incluídos nos serviços. A CONTRATADA deverá utilizar as técnicas de QoS de forma a obter alta qualidade nas interações por voz. As transmissões de voz deverão utilizar o CODEC G.729.

2.3.2.5. A CONTRATADA será responsável pelos serviços de envio e recepção de SMS, integrando-os à plataforma. A conexão com o provedor desse serviço (*Broker SMS*) será de responsabilidade da contratada. O *Broker SMS* será contratado pelo INSS, bem como serão de responsabilidade do INSS os custos de envio e recebimento dos SMS. Inicialmente não está prevista a utilização desse serviço, que dependerá de estudos mais aprofundados que estão em andamento no INSS>

2.3.2.6. Deverá ser garantido o índice de disponibilidade de 99,982% para o núcleo da solução e para o enlace de dados do Ponto Central até a operadora do SCM contratada. O índice de disponibilidade do conjunto dos enlaces das Centrais 135 com a operadora SCM contratada deverá ser de 99,5%. A contratada deverá adotar os procedimentos que julgar adequados para garantir esses índices. A apuração do cumprimento dos índices de disponibilidade será feita mensalmente.

2.3.2.7. O INSS fornecerá os entroncamentos com o STFC em tecnologia SIP, padrão RFC 3261, bem como será responsável pelo fornecimento dos enlaces de dados entre o Ponto Central e os *datacenters* da Dataprev, onde se hospedam os sistemas corporativos do INSS.

2.3.2.8. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de solução de SBC (*Session Border Controller*), que deverá possuir no mínimo os seguintes recursos:

- Controle de sinalização e mídia;
- Controle de acesso seguro (*TLS, DTLS, SRTP, HTTPS, SSH, CLIENT/SERVER SIP Authentication*);
- *NAT/Firewall Transversal*;
- *Back to Back User Agent*;
- Ocultação de Topologia;
- Controle de Ataques DoS e DDos;
- Alta Disponibilidade (redundância);
- Manipulação de Cabeçalho;
- *Transcoding e Vocoder*;
- Recurso de *Transcode* mínimo de G.711 e G.729

2.4. Os componentes acessórios para funcionamento da solução, isto é, o ambiente onde será instalado o núcleo lógico e os enlaces de comunicação entre esse ambiente e as centrais 135 poderão ser contratados de empresas especializadas, a critério do vencedor da licitação.

### 3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. O INSS possui em operação atualmente três centrais de atendimento telefônico (Centrais 135), localizadas nas cidades de Palmas, Salvador, Caruaru.

3.1.2. As três Centrais 135 em operação foram contratadas por meio de licitações individuais que deram origem aos contratos abaixo:

- Contrato 89/2017 – Caruaru, PE – Vigência até 28/06/2020
- Contrato 51/2017 – Salvador, BA – Vigência até 16/04/2020
- Contrato 23/2014 – Palmas, TO – Vigência 23/04/2020

3.1.3. Os contratos 89/2017 e 51/2017, a vencerem em junho e abril de 2020 possuem cláusula que permite a exclusão de seu objeto das atuais plataformas que suportam o atendimento eletrônico e humano, a critério do INSS. Esse dois contratos serão renovados nas datas de seus respectivos vencimentos.

3.1.4. Em 23 de abril de 2020 vence o contrato da central localizada em Palmas, razão pela qual a Diretoria de Atendimento, por meio de sua Coordenação de Gerenciamento de Atendimento Remoto, está conduzindo processo para contratação de nova central, em substituição àquela. A nova central 135 será instalada na cidade de Recife.

3.1.5. Este documento se refere à contratação da solução de tecnologia da informação e comunicações que efetuará o atendimento eletrônico e realizará a comutação e o controle das interações dos cidadãos com o INSS que, não tendo sido finalizadas eletronicamente, serão encaminhadas para a nova Central 135 em Recife e, posteriormente, para as demais Centrais 135 de Salvador e Caruaru.

3.1.6. Caso, durante a vigência do contrato objeto desta licitação, haja licitação para implantação de Central 135 em substituição a alguma das atuais centrais, será incluído no edital de contratação dessa nova Central 135 cláusula condicionando a aceitação pelo INSS do prédio onde a vencedora daquela licitação pretenda instalar a nova central à existência de viabilidade técnica, financeira e temporal para conexão por meio de enlaces VPN/MPLS entre esse prédio e aquele escolhido como Ponto Central pelo vencedor deste certame (CONTRATADA). Estas condições sendo consideradas atendidas, a CONTRATADA deverá fazer a migração dos enlaces de dados instalados na Central 135 desativada para a nova central.

3.1.7. Embora já informado no item 2.1.5, é importante deixar claro que este processo se refere à contratação da solução de tecnologia da informação e comunicações que suportará o atendimento humano realizado pelas Centrais 135, bem como realizará o atendimento eletrônico. Sempre que houver referência neste documento a "atendentes", "agentes", "atendimento humano" deverá ser entendido como "atendentes (ou agentes) contratados pelas empresas que possuem contrato com o INSS para realizar atendimento humano nas Centrais 135". Para fins de descrição de alguns requisitos que deverão ser atendidos pela PCCCA, poderá ser necessário se fazer referência a esses "atendentes", uma vez que o presente certame irá contratar uma solução que será utilizada pelos "atendentes" contratados pelas empresas que prestam serviços ao INSS fornecendo a totalidade dos insumos para as Centrais 135, inclusive mão de obra, apenas com exceção da PCCCA, que é o objeto desta contratação.

3.1.7.1. De forma similar, quando houver referência a "atendimento eletrônico" ou "atendimento automático" deverá ser entendido o atendimento que a PCCCA prestará ao cidadão, após consulta em suas próprias bases ou, mediante interfaces, em bases providas pela Dataprev.

3.1.8. A conexão com o STFC é de responsabilidade do INSS e utiliza a tecnologia SIP (*session initiation protocol*), conforme RFC 3261, razão pela qual a PCCCA deverá estar preparada para se entroncar com o STFC nessa tecnologia.

3.1.9. As Centrais 135 são fundamentais para as operações do INSS, atendendo uma média de sete milhões de chamadas telefônicas mensalmente.

3.1.10. As três Centrais 135 em operação foram contratadas pelo regime de *turn-key*, no qual a CONTRATADA é responsável pelo fornecimento de toda infraestrutura predial e tecnológica para o funcionamento do sistema e, também, é responsável pela operação, fornecendo a mão de obra necessária para o atendimento humano.

3.1.11. Um dos itens da infraestrutura tecnológica é a plataforma de comutação e controle, composta por um conjunto de *software* e *hardware* responsável por receber as chamadas enviadas pela operadora do STFC contratada pelo INSS, distribuí-las aos diversos atendentes ou enviá-la para o atendimento eletrônico, além de manter um registro rigoroso de todas as transações, de forma a poder gerar relatórios gerenciais e de serviço para os administradores da empresa CONTRATADA, os gestores locais do INSS e da CONTRATADA e, também, para a Administração Central do INSS.

3.1.12. Esse modelo de contratação apresenta alguns inconvenientes e, para eliminá-los, o INSS decidiu separar o atendimento humano do atendimento eletrônico, contratando este último por meio do presente certame.

3.1.13. A empresa que vencer a presente licitação será responsável por fornecer a infraestrutura tecnológica que receba as chamadas originadas em todo o território nacional, encaminhe para atendimento eletrônico aquelas cujas solicitações sejam passíveis de terem tratamento automático e encaminhe para as Centrais 135 aquelas que necessitem de atendimento a ser realizado por atendentes humanos.

3.1.14. O atendimento eletrônico será viabilizado por meio de conexões com os sistemas corporativos do INSS, hospedados na Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev).

3.1.15. Os contratos atuais para as Centrais 135 de Caruaru e Salvador já preveem a retirada do fornecimento de infraestrutura tecnológica e a Central 135 de Recife já foi licitada sem inclusão de plataforma de comutação e controle, considerando a presente contratação da PCCCA.

3.1.16. Inicialmente, a PCCCA será implantada e suportará a Central 135 Recife;

3.1.17. Na segunda fase, passará a suportar também à Central 135 de Salvador;

3.1.18. Na terceira fase, a Central 135 de Caruaru será incorporada ao sistema, ficando as três Centrais 135 do INSS sob suporte e controle da PCCCA.

3.1.19. A ordem das fases de implantação poderá ser alterada, a critério do INSS>

3.1.20. Por conveniência do INSS, a segunda e terceira fase poderão ser implantadas concomitantemente.

3.1.21. A PCCCA deverá operar no modelo de multi-site, isto é, embora para fins de administração geral as três Centrais 135 sejam consideradas apenas como a única Central 135 do INSS, deverá haver visões individualizadas de cada uma delas, de forma que os administradores locais dos sites tenham visão apenas de sua operação.

3.1.22. A PCCCA deve operar, também, no modelo *single tenancy*, sem compartilhamento de nenhum recurso de *software* ou *hardware* com outros clientes da CONTRATADA.

## 3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
Tabela III	Assegurar transparência, comodidade e qualidade aos serviços
Ação 2	Integrar os sistemas de atendimento

ALINHAMENTO AO PDTIC <2016-2019>			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
N16	A1 – Adquirir conforme IN nº 04/2014/SLTI/MPDG, atualizada pela IN nº 01/2019/SGD/ME	MI	Implantar plataforma
	A2 – realizar projeto de implantação		

ALINHAMENTO AO PAC 2020	
Item	Descrição
27090	Outros serviços para a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

3.2.1. Os objetivos estratégicos estão de acordo com o Mapa Estratégico do INSS para o quadriênio 2020 - 2023, aprovado pela RESOLUÇÃO Nº 2/CEGOV/INSS, DE 31 DE DEZEMBRO DE 2019, conforme pode ser verificado no hiperlink <http://www-inss.prevnet/wp-content/uploads/2020/01/rs2CEGOV-INSS1.pdf>.

3.2.2. O PDTIC 2016-2019 teve sua vigência prorrogada pelo período de sessenta dias pela RESOLUÇÃO Nº 1/CEGOV/INSS, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2019, conforme pode ser verificado no hiperlink <http://www-inss.prevnet/wp-content/uploads/2019/12/rsSEI1-CEGOV-INSS.pdf>.

3.2.3. O alinhamento à Estratégia de Governança Digital (EGD) está presente. O eixo Prestação de Serviços possui o OE (Objetivo Estratégico) OE.03 – Ampliar a oferta e aprimorar os serviços públicos por meio da transformação digital, no qual se enquadra a presente demanda por, justamente, promover a ampliação da oferta de serviços digitais à população.

3.2.4. É importante salientar, em atendimento ao art. 3º, inciso I, da Instrução Normativa SGD/ME 01/2019, que a presente contratação, apesar de, como se verá adiante, ser relativamente complexa, é composta de apenas uma solução de Tecnologia da Informação e Comunicações.

3.2.5. As Centrais 135 se constituem num dos principais canais de comunicação do INSS com

os cidadãos e estão em operação há mais de 12 anos. Trata-se de um serviço essencial ao cumprimento da missão do Instituto e sua interrupção pode ocasionar inúmeros transtornos à população, caracterizando-se como um serviço de interesse público. É por esta razão, inclusive, que os serviços são prestados por meio de uma numeração tridígito (135) fornecida pela Agência Nacional de Telecomunicações, já que esse tipo de numeração só é concedido para serviços de interesse público.

### 3.3. Estimativa da Demanda

3.3.1. A tabela abaixo apresenta a quantidade estimada para a contratação:

SERVIÇOS CONTINUADOS - PAGAMENTO MENSAL				
Item	Serviços	Código CATSER	métrica	Quantidade
1	Licença de Agente Omnichannel	26077	licença	4000
2	Licença de Agente Omnichannel (Vídeo)	26077	licença	10
3	Licença de Supervisão Omnichannel	26077	licença	400
4	Licença de Administração	26077	licença	100
5	Licença de Text to Speech (TTS)	26077	licença	500
6	Licença de Automatic Speech Recognition (ASR)	26077	licença	500
7	Porta de URA	26077	licença	8000
8	Licença de Chatbot	26077	licença	50
9	Licença de Workforce Optimization	26077	licença	6000
10	Serviços de Disponibilização da ICT	27033	unidade	1
11	Operação e Suporte Técnico	27081	unidade	1
SERVIÇOS EVENTUAIS - PAGAMENTO POR EVENTO				
	Serviço	Código CATSER	métrica	Quantidade
12	Serviços de Instalação, Implantação – Núcleo da Solução	26972	unidade	1
13	Serviços de Instalação da aplicação cliente	27090	unidade	6000
14	Transferência de conhecimento	27090	unidade	1

3.3.2. Os serviços a que se referem os itens 1 a 11 se caracterizam por serem serviços continuados, dos quais dependem a concretização dos objetivos da presente contratação e cuja interrupção pode inviabilizar o atingimento dos objetivos da área requisitante. As Centrais 135 cumprem o papel de ser um canal de atendimento aos cidadãos brasileiros, por meio do qual são colhidas informações, solicitados benefícios previdenciários e assistenciais. Elas atendem milhões de interações mensalmente e para tanto, é fundamental que haja uma ferramenta para organizar e controlar essas interações. A presente licitação pretende contratar as ferramentas necessárias para dar o suporte tecnológico a esses serviços.

3.3.2.1. Esses serviços serão pagos à medida que forem ativados e demandados, podendo haver variações em seus quantitativos mensais, em função das necessidades do INSS.

3.3.2.2. A quantidade de licenças dos itens 1 a 4 serão do tipo flutuante, isto é, serão instaladas em todas as estações de trabalho das Centrais 135 (em torno de 6.000 estações), porém serão limitadas em utilização pelas quantidades descritas na tabela acima.

3.3.2.3. Essas quantidades se referem ao número máximo de estações logadas nos horários de maior movimento verificado nas Centrais 135.

3.3.2.4. A quantidade de licenças dos itens 5 e 6 se referem a sessões de *Text to Speech* e *Automatic Speech Recognition* simultâneas, porém estarão disponíveis para todas as estações de trabalho, de forma flutuante.

3.3.2.5. A quantidade de licenças do item 7 se refere à quantidade máxima de chamadas simultâneas a serem atendidas no horário de maior movimento.

3.3.2.6. A quantidade de licenças do item 8 se refere à quantidade de sessões simultâneas em utilização.

3.3.2.7. A quantidade de licenças do item 9 está dimensionada para um total de 6.000 atendentes, porém serão ativadas apenas a quantidade equivalente ao total de atendentes atuais das Centrais 135.

3.3.2.8. Os serviços do item 10 se referem à disponibilização do *datacenter*, do núcleo da solução e os serviços realizados por esse núcleo e dos enlaces de comunicação entre o *datacenter* e as Centrais 135.

3.3.2.9. Os serviços do item 11 serão pagos mensalmente, independentemente da quantidade de Ordens de Serviço emitidas.

3.3.2.10. Os serviços do item 12 são considerados serviços únicos e preparatórios à entrada em operação da solução e serão pagos assim que o núcleo da solução estiver disponível para ativação dos clientes.

3.3.2.11. Os serviços do item 13 se referem à implantação do *front-end* nas estações de trabalho localizadas nas Centrais 135 e serão pagos de forma faseada, à medida que forem instalados em cada uma das Centrais 135.

3.3.2.12. O serviço do item 14 (transferência de conhecimento) será pago também de forma faseada, concomitantes com os serviços do item 13.

3.3.3. Todas as quantidades foram dimensionadas levando-se em consideração as atuais plataformas de comutação e controle em operação nas Centrais 135 e a demanda atual dos serviços, a demanda reprimida e o crescimento esperado.

### 3.4. Parcelamento da Solução de T.I.C

3.4.1. Justifica-se o não parcelamento da solução:

3.4.1.1. É de conhecimento geral que enlaces de dados estão sujeitos a falhas, bem como, eventualmente, falhas no fornecimento de energia elétrica acontecem.

3.4.1.2. Se o INSS contratasse os serviços de conexão do *datacenter* com as Centrais 135 separadamente dos demais insumos, no caso de falha num dos circuitos, haveria a paralisação de uma das Centrais 135, diminuindo em 1/3 (um terço) a capacidade de atendimento do sistema e, por

consequente, prejudicando os cidadãos.

3.4.1.3. Com a contratação desse serviço separadamente, o desconto na fatura mensal em caso de falha (glosa por não atendimento aos níveis mínimos de serviço) seria um percentual sobre o valor desse serviço. Este insumo é um dos que tem menor custo na solução como um todo, embora, em caso de falha, possa comprometer toda a operação do sistema.

3.4.1.4. O mesmo raciocínio se aplica à contratação do *datacenter*. Embora seja um insumo de baixo custo no sistema, uma falha de energia elétrica, por exemplo, poderia paralisar todo o sistema e o desconto na fatura pela indisponibilidade seria proporcional ao valor do contrato de *datacenter*.

3.4.1.5. O objetivo do estabelecimento de níveis mínimos de serviço, os quais, se não atingidos, ensejam descontos nas faturas mensais é forçar o provedor dos serviços a adotar as providências para que os serviços não sejam interrompidos, pois uma interrupção neles, independentemente de qual insumo deu causa, acarreta uma perda de faturamento calculada sobre o valor total do contrato e não apenas sobre o valor do insumo ofensor.

3.4.1.6. Assim, se os insumos fossem contratados separadamente, a falha de um deles, embora de pequeno valor, afetaria a operação como um todo. E o desconto na fatura mensal não seria suficiente para “compensar” os prejuízos causados com a interrupção total ou parcial da operação como um todo.

3.4.1.7. Contratando-se todos os insumos de um único provedor, além da maior simplificação da gestão do contrato (apenas um contrato ao invés de quatro), qualquer que tenha sido o insumo que deu origem a eventual interrupção dos serviços, a glosa na fatura mensal será proporcional ao custo total mensal do contrato.

3.4.2. Pelas razões acima, justifica-se o não parcelamento da solução, contratando-se apenas um provedor para o fornecimento de todos os insumos necessários à perfeita prestação dos serviços demandados.

3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.5.1. Com a presente contratação, o INSS passará a deter o controle total da operação Atendimento Telefônico 135, podendo, de imediato, adotar as ações que impliquem em melhoria dos serviços para os cidadãos.

3.5.2. Além disso, com a separação da contratação do atendimento eletrônico do atendimento humano, poderá haver, no futuro, uma evolução na contratação do atendimento humano, seguindo as melhores práticas desse mercado.

#### 4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. A PCCCA deverá ser dimensionada para atender 8.000 (oito mil) chamadas telefônicas simultâneas e comutá-las para 4.000 (quatro mil) atendentes no horário de maior movimento e para os *datacenters* da Dataprev.

4.1.2. Os demais requisitos de negócio estão descritos no subitem 2.3.1 (e seus subitens) deste documento.

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. O treinamento será destinado a até 20 servidores técnicos da CONTRATANTE, visando capacitá-los no gerenciamento da solução.

4.2.2. Em cada fase de implantação deverá ser realizada transferência de conhecimento para até vinte empregados das centrais 135 relativa ao *front-end* da solução que será utilizado pelos agentes e supervisores das centrais 135. Esse treinamento deverá abordar a utilização da aplicação cliente e os recursos de supervisão da operação local. Este serviço de transferência de conhecimento da utilização do *front-end* da solução deverá ter seu custo incluído nos serviços do item 13 - Serviços de Ativação da aplicação cliente.

4.2.3. Ao final do treinamento, os treinandos devem estar aptos a utilizar os recursos, efetuando operação e configuração básica das funcionalidades da PCCCA;

4.2.4. Os treinamentos aos técnicos da CONTRATANTE serão ministrados nas dependências da CONTRATADA e a transferência de conhecimento aos agentes e supervisores das centrais 135 serão realizados nas dependências de cada uma das centrais;

4.2.5. Os eventos de treinamento devem ser solicitados com no mínimo vinte dias úteis de antecedência, salvo entendimento diverso entre as partes;

4.2.6. O treinamento deverá ser presencial e dividido em etapas. O treinamento não poderá ser meramente expositivo. Deve contemplar também o uso prático da solução e o desenvolvimento de estudos de caso;

4.2.7. O treinamento fornecido pela CONTRATADA deve ser apresentado em língua portuguesa. O material didático, caso necessário, deve ser fornecido em formato digital e/ou impresso para todos os participantes com o conteúdo abordado durante o treinamento em língua portuguesa ou, opcionalmente, em língua inglesa, desde que justificado e aceito pela CONTRATANTE;

4.2.8. A CONTRATADA deverá emitir, ao final do treinamento, o certificado de conclusão para cada participante, no qual deverão constar a identificação do treinando, o período de realização, o conteúdo e a carga horária do treinamento;

4.2.9. Caso a qualidade do treinamento em alguma turma seja considerada insatisfatória pela maioria simples dos alunos, a CONTRATANTE poderá exigir que ele seja refeito, sem ônus para a CONTRATANTE, no prazo máximo de até 10 dias úteis;

4.2.10. A carga horária do treinamento aos servidores técnicos da CONTRATANTE deverá ser de no mínimo 40 (quarenta) horas.

4.2.11. A carga horária do treinamento aos empregados das Centrais 135 deverá ser de no mínimo 20 horas.

4.2.12. Requisitos Legais

4.2.13. Os serviços a serem contratados deverão ser executados em território nacional, o que inclui armazenar os dados e informações da CONTRATANTE e de seus clientes em *datacenters* instalados fisicamente no Brasil, incluindo replicação e cópias de segurança (*backups*), conforme disposto na Norma Complementar nº 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR, de modo que a CONTRATANTE disponha de todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomadora do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas.

4.2.14. A pretensa contratação está aderente à Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018, editada pelo então Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, no que tange à possibilidade de execução indireta dos trabalhos. Citada portaria elenca, em seu artigo 1º os serviços que serão, preferencialmente objeto de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal, entre eles, no item XXIII, serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação.

4.3. Requisitos de Manutenção

4.3.1. Como se trata de contratação de serviços, não se aplicam requisitos de manutenção, embora, para atender aos índices de serviço exigidos, a CONTRATADA seja obrigada a manter toda a solução em perfeitas condições.

#### 4.4. Requisitos Temporais

4.4.1. A prestação dos serviços deverá ter início em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.

#### 4.5. Requisitos de Segurança

##### 4.5.1. Segurança da Informação

4.5.1.1. 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.

4.5.1.2. 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.

4.5.1.3. 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.

4.5.1.4. A solução 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.

4.5.1.5. 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.

4.5.1.6. 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.

4.5.1.7. 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.

4.5.1.8. 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.

4.5.1.9. 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.

4.5.1.10. A CONTRATADA deverá fornecer, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, cópias dos logs de segurança de todas as atividades de todos os usuários da solução, além de histórico de chamadas de APIs para análise de segurança e auditorias.

4.5.1.11. A solução deverá dispor de recursos que garantam a segurança da informação dos dados da CONTRATANTE, incluindo os seguintes itens: solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall, solução de prevenção e detecção de intrusão (IDS/IPS) e Solução anti-DDoS.

4.5.1.12. A CONTRATADA deve implementar controles para isolamento e segurança de sistema operacional;

4.5.1.13. A CONTRATADA deve utilizar soluções de virtualização que sejam padrões ou referências de mercado;

4.5.1.14. A CONTRATADA deverá criar uma política de atualização de versão de software, indicando sua criticidade e acordar junto à contratante qual a melhor data para ser aplicada;

4.5.1.15. A CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da CONTRATANTE, e quaisquer outros, repassados por força do objeto desta licitação e do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade.

4.5.1.16. 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.

4.5.1.17. A partir do ponto de entrada/saída da rede nos *datacenters* da CONTRATADA deverão ser observadas as seguintes disposições:

- Inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela rede, salvo por ordem judicial, na forma da lei;
- Inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;
- Não fornecimento a terceiros de dados da CONTRATANTE, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;
- Fornecimento à CONTRATANTE, sempre que solicitado, informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de dados da CONTRATANTE.

4.5.1.18. Os dados, metadados, informações e conhecimento, tratados pelo provedor, não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados por este provedor para fins diversos do previsto nesse Termo de Referência, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal CONTRATANTE;

##### 4.5.2. Segurança de identidades

4.5.2.1. A solução deve dispor de mecanismo de garantia de identidade realizada previamente à execução das requisições dos usuários;

4.5.2.2. A solução deve permitir criar e gerenciar perfis e credenciais de segurança para a CONTRATANTE e para seus usuários;

4.5.2.3. A solução deve permitir que somente os usuários autorizados pela CONTRATANTE tenham acesso aos recursos em conformidade aos respectivos perfis de uso;

4.5.2.4. A solução deve permitir autenticação de usuário para controlar o acesso aos dados, como mecanismos de controle de acesso, como políticas de permissões e Listas de Controle de Acesso (ACLs) para conceder seletivamente permissões para usuários e grupos de usuários;

4.5.2.5. A solução deve permitir realizar de forma segura o *upload/download* de dados, utilizando os protocolos SSL e HTTPS;

4.5.2.6. A solução deve permitir definir regras que se aplicam, em geral, a todas as solicitações para seus recursos, tais como a concessão de privilégios de gravação para um subconjunto dos recursos contratados.

4.5.3. Segurança nas requisições/dados

4.5.3.1. A solução deve permitir ou negar uma requisição baseado no endereço IP de origem do requisitante;

4.5.3.2. A solução deve permitir a criptografia automática de dados e objetos armazenados usando AES (Advanced Encryption Standard) de, no mínimo, 256 bits ou outro algoritmo com força de chave equivalente ou superior, neste último caso desde que aprovado pela CONTRATANTE;

4.5.3.3. A solução deve permitir que a CONTRATANTE restrinja o acesso a determinados recursos com base em aspectos da requisição;

4.5.3.4. A solução deve permitir criar Listas de Controle de Acesso (ACLs) para conceder permissões específicas (ou seja, READ, WRITE, FULL\_CONTROL) a usuários específicos para um recurso ou para um objeto;

4.5.3.5. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.5.4. Não se aplicam requisitos sociais e culturais.

4.5.5. Requisitos Ambientais.

4.5.5.1. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG.

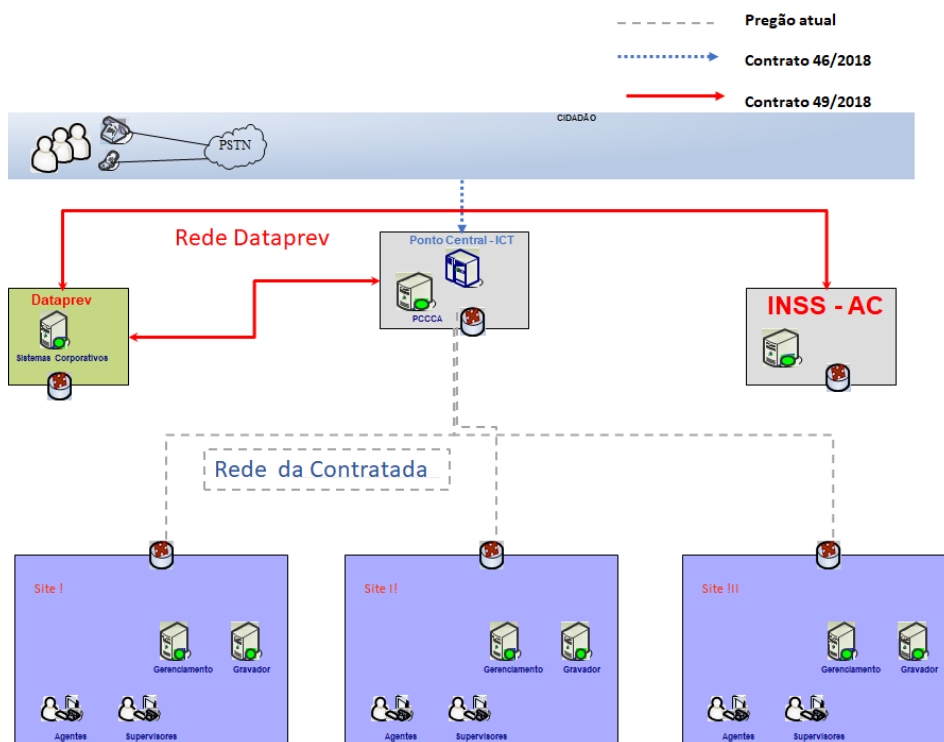
4.5.5.2. Visto que o objeto da presente licitação é a contratação de serviços, sem fornecimento de bens, e a fim de nortear os critérios de sustentabilidade que deverão ser observados, destaca-se o Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS, com ênfase nos arts. 5º e 6º da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, bem como, o Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável.

4.5.5.3. São diretrizes de sustentabilidade, a serem observadas pela CONTRATADA, entre outras:

- Menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água.
- Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local.
- Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia.
- Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local.
- Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra.
- Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais
- Origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

4.6. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.6.1. A figura a seguir apresenta uma topologia simplificada da solução, após sua implantação:



4.6.2. A figura acima apresenta apenas as três Centrais 135 atualmente em operação.

4.6.3. Cada sistema ou aplicação de atendimento eletrônico a ser implantado irá requerer uma arquitetura lógica própria, que será desenvolvida pela CONTRATADA em conjunto com a DATAPREV, sob demanda, supervisão e aprovação do INSS.

4.6.4. As especificações técnicas completas, incluindo requisitos funcionais e não funcionais, estão descritas no Anexo I - Especificações Técnicas.

4.6.5. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.6.6. O projeto e implementação da solução, inclusive em termos de divisão em fases, será desenvolvido pela CONTRATADA e pelo INSS, bem como pelas demais empresas contratadas pelo INSS (DATAPREV, para a conexão com seu datacenter, Telemar Norte Leste (coleta e entrega das chamadas telefônicas)).

4.7. Requisitos de Implantação

4.7.1. Como se trata da contratação de serviços de computação em ambiente externo ao INSS, não há requisitos de implantação.

4.7.2. Contudo, cada sistema ou aplicação a ser colocado em produção exigirá um projeto próprio, a ser elaborado pela CONTRATADA em conjunto com a DATAPREV, sob demanda e aprovação

pelo INSS.

4.8. Requisitos de Garantia

4.8.1. Não se aplicam requisitos de garantia, pois se trata de uma contratação de serviços e não de aquisição de bens.

4.9. Requisitos de Experiência Profissional

4.9.1. Para realização de todos os serviços especificados neste documento, a CONTRATADA deverá possuir, na data de entrada em operação da solução, um ou mais profissionais diretamente envolvidos na execução dos trabalhos que detenham em conjunto as habilidades necessárias para sua perfeita execução.

4.10. Requisitos de Formação da Equipe

4.10.1. Não se aplicam requisitos de formação de equipe.

4.11. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.11.1. Não são aplicáveis requisitos de metodologia de trabalho.

4.12. Requisitos de Segurança da Informação

4.12.1. Os requisitos de Segurança da Informação estão descritos no subitem 4.5.1 acima.

4.13. Outros Requisitos Aplicáveis

4.13.1. Não se aplicam outros requisitos.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e Responsabilidades da CONTRATANTE

5.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

5.1.2. 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;

5.1.3. 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;

5.1.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

5.1.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

5.1.6. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

5.1.6.1. 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 previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário

5.1.6.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

5.1.6.3. 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.

5.1.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

5.1.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

5.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

5.1.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

5.1.11. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

5.1.12. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato, bem como seus suplentes, para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

5.1.13. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

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

5.1.15. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

5.1.16. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;

5.1.17. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

5.2. Deveres e Responsabilidades da CONTRATADA

5.2.1. 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, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

5.2.2. 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;

5.2.3. 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;

5.2.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

5.2.5. 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;

5.2.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

5.2.7. 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;

5.2.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

5.2.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

5.2.10. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

5.2.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

5.2.12. 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.

5.2.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

5.2.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

5.2.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito 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;

5.2.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

5.2.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

5.2.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

5.2.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

5.2.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

5.2.21. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

5.2.22. Fornecer o objeto da contratação, atendendo às normas e condições deste Termo de Referência, não sendo admitida qualquer modificação em sua execução sem prévia autorização da CONTRATANTE;

5.2.23. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.24. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.25. 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;

5.2.26. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

5.2.27. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.28. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;

5.2.29. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato;

5.2.30. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, à Administração.

5.2.31. Não subcontratar, ceder ou transferir, total ou em parte, sem a prévia autorização por escrito do INSS, exceto em relação aos serviços complementares e necessários à plena execução do objeto;

5.2.32. No caso de ocorrer fusão, cisão ou incorporação da Contratada, o Contratante deverá ser comunicado por escrito sobre essas mudanças e só aceitará a nova empresa se estas transformações não resultarem prejuízos à execução contratual, mantidas as condições de habilitação e a manutenção das condições estabelecidas no que foi pactuado;

5.2.33. Responsabilizar-se, inclusive perante a terceiros por ações ou omissões de seus empregados, prepostos ou subcontratados, das quais resultem danos ou prejuízos a pessoas ou bens, não implicando corresponsabilidade do INSS;

5.2.34. Facilitar e permitir ao Contratante, a qualquer momento, a realização de vistoria e acompanhamento do cumprimento do objeto do Contrato, sem que isso incorra em isenção de

responsabilidade da Contratada, assegurado, a qualquer tempo, o direito a plena fiscalização;

5.2.35. Assumir, ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato;

5.3. Deveres e Responsabilidades do Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços

5.3.1. Não aplicável, uma vez que não se trata de Registro de Preços.

## 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Solicitação, execução e acompanhamento dos serviços

6.1.1. O modelo de execução do objeto proposto envolve implantação da solução e sua entrada em operação no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias após a assinatura do contrato.

6.1.2. O INSS informará por documento formal a quantidade de licenças que deverão ser ativadas na primeira fase da implantação e nas demais.

6.2. Para fins de execução dos serviços de desenvolvimento e customização da PCCCA às necessidades do INSS, serão emitidas Ordens de Serviço detalhando a demanda a ser atendida, conforme modelo do ANEXO II;

6.2.1. No prazo de até cinco dias após a emissão da Ordem de Serviço, o INSS fará reunião entre sua área técnica, a DATAPREV e a CONTRATADA, ao final da qual serão estabelecidos os prazos para atendimento da demanda.

6.2.1.1. Dependendo da complexidade da demanda, ela poderá ser dividida em sub-demandas, cada uma delas com prazo de execução não superior a 10 (dez) dias úteis.

6.2.2. Após o aceite do plano de atendimento à demanda, será lavrada ata da reunião, que passará a fazer parte do contrato, e obrigará as partes.

6.2.3. Após a entrada em produção de uma demanda, deverá haver período de estabilização de um mês para que os serviços demandados sejam aferidos e possam ser considerados atendidos.

6.2.4. A contagem do prazo para execução da demanda terá início no dia útil subsequente ao da realização da reunião.

6.2.5. Após a execução dos serviços, A CONTRATANTE realizará a análise dos serviços implementados, para verificar se estão em conformidade com o plano de arquitetura. Caso contrário, solicitará à CONTRATADA que refaça os serviços, sem reinício de contagem de prazo. Durante a análise realizada pela CONTRATANTE, o prazo da CONTRATADA será suspenso.

6.2.6. Incluem-se nos serviços a serem prestados pela CONTRATADA a realização de gravações de áudio de alta qualidade em estúdio para implementação na PCCCA.

6.3. Chamados de Suporte Técnico

6.3.1. A CONTRATADA deverá obter suporte técnico, no regime de 365x24x7, do fabricante da PCCCA. O suporte deverá incluir resposta a chamados críticos em tempo inferior a sessenta minutos e permitir a comunicação por meio de e-mail, chat e telefone (devendo a CONTRATADA fornecer um número telefônico para chamada local em Brasília ou gratuita).

6.3.2. Os serviços de Suporte Técnico compreendem todos os chamados relativos a todo o funcionamento da solução ofertada pela CONTRATADA.

6.3.3. Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados pela CONTRATADA sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.3.4. Os chamados de suporte técnico serão classificados por severidade, de acordo com o impacto no ambiente da CONTRATANTE. Os possíveis níveis de severidade são:

6.3.5. Severidade 1 - Sistema crítico em produção está parado ou fora de funcionamento e não há meios de contornar a falha. Número significativo de usuários foi afetado ou impacto operacional significativo foi causado.

6.3.6. Severidade 2 - Sistema crítico em produção está apresentando falhas de funcionamento, sem causar interrupção do serviço, mas afetando significativamente seu desempenho. Impacto crítico aos usuários.

6.3.7. Severidade 3 - Sistema não crítico está parado ou fora de funcionamento. O problema pode ser contornado. Impactos operacionais moderados a pequenos. Impacto moderado aos usuários.

6.3.8. Severidade 4 - Dúvidas, problemas na utilização, esclarecimentos da documentação, sugestões, solicitações de desenvolvimento de novas características ou melhorias. Impacto mínimo aos usuários.

6.3.9. Para fins de verificação do atendimento, os chamados serão agrupados por nível de severidade e seus prazos de atendimento serão contabilizados mensalmente, conforme tabela, abaixo:

Descrição do Nível de Serviço	Tempo máximo para início do atendimento	Tempo máximo para retorno à normalidade
Chamados com severidade 1	1 hora	3 horas
Chamados com severidade 2	2 horas	4 horas
Chamados com severidade 3	4 horas	5 horas
Chamados com severidade 4	6 horas	8 horas

6.3.10. A CONTRATADA não será responsabilizada pelo prazo máximo estabelecido na Tabela acima, quando o chamado for originado por falha, interrupção ou qualquer outra ocorrência nos serviços de telecomunicações ou energia elétrica que atendem à infraestrutura interna da CONTRATANTE; indisponibilidade de dados, inconsistência de dados e informações geradas pela CONTRATANTE; infraestrutura e capacidade de ambiente de tecnologia da CONTRATANTE, não se caracterizando, nesses casos, a indisponibilidade dos serviços ou inadimplemento da CONTRATADA.

6.3.11. Toda e qualquer intervenção no ambiente produtivo resultante de serviços de suporte técnico deve ser executada somente mediante prévia autorização da CONTRATANTE, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados pela CONTRATADA.

6.3.12. No final do atendimento e resolução da ocorrência, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com representantes da CONTRATANTE, testes para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou resolução do problema.

6.3.13. Ao término dos testes e do atendimento (fechamento do chamado), a CONTRATADA deverá registrar, detalhadamente, por e-mail, as causas do problema e a resolução adotada.

6.3.14. Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, a CONTRATANTE fará reabertura do chamado, mantendo-se as condições e prazos do primeiro chamado.

6.4. Local de entrega e execução dos serviços

6.4.1. Caso seja necessário suporte técnico presencial, este será prestado nas dependências da CONTRATANTE ou nas Centrais 135, conforme o caso.

6.4.2. O modelo de Ordem de Serviços está expresso no ANEXO II – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇOS, do Termo de Referência. O prazo para entrega será contabilizado a partir do atesto de recebimento da Ordem de Serviços pela CONTRATADA.

6.4.3. A Ordem de Serviços indicará a quantidade, os prazos e o responsável pelo recebimento, além da conferência dos serviços fornecidos.

6.4.4. No ato da entrega dos serviços, o fiscal técnico do contrato emitirá o Termo de Recebimento Provisório, para posterior verificação dos critérios de aceitação.

6.5. Quantidade Mínima de Bens ou Serviços para Comparação e Controle

6.5.1. A tabela a seguir apresenta os serviços que serão contratados:

SERVIÇOS CONTINUADOS - PAGAMENTO MENSAL				
Item	Serviços	Código CATSER	métrica	Quantidade
1	Licença de Agente Omnichannel	26077	licença	4000
2	Licença de Agente Omnichannel (Vídeo)	26077	licença	10
3	Licença de Supervisão Omnichannel	26077	licença	400
4	Licença de Administração	26077	licença	100
5	Licença de Text to Speech (TTS)	26077	licença	500
6	Licença de Automatic Speech Recognition (ASR)	26077	licença	500
7	Porta de URA	26077	licença	8000
8	Licença de Chatbot	26077	licença	50
9	Licença de Workforce Optimization	26077	licença	6000
10	Serviços de Disponibilização da ICT	27033	unidade	1
11	Operação e Suporte Técnico	27081	unidade	1
SERVIÇOS EVENTUAIS - PAGAMENTO POR EVENTO				
	Serviço	Código CATSER	métrica	Quantidade
12	Serviços de Instalação, Implantação – Núcleo da Solução	26972	unidade	1
13	Serviços de Instalação da aplicação cliente	27090	unidade	6000
14	Transferência de conhecimento	27090	unidade	1

6.5.2. Os serviços contratados serão pagos conforme forem solicitados, não havendo uma quantidade mínima a ser consumida.

6.5.2.1. Os itens 1 a 9 serão pagos proporcionalmente à quantidade de licenças efetivamente em operação durante o mês de referência;

6.5.2.2. Os itens 10 e 11 serão pagos mensalmente de forma integral, independentemente da quantidade de licenças (itens 1 a 9) ativadas;

6.5.2.3. O item 12 será pago uma única vez, após o recebimento definitivo do núcleo da solução;

6.5.2.4. O item 13 será pago à medida que houver a implantação de cada uma das fases da solução. Deverá ser fornecida para até 20 empregados das centrais 134 capacitação básica na operação do *front-end* da solução;

6.5.2.5. O item 14 será pago à medida que a transferência de conhecimento aos servidores do INSS for executada;

6.6. Mecanismos Formais de Comunicação

6.6.1. A tabela a seguir apresenta os mecanismos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:

Documento	Responsáveis / Periodicidade	
<b>Termo de Recebimento Provisório:</b> utilizado para declarar formalmente à CONTRATADA o recebimento dos serviços prestados, para posterior análise das conformidades de qualidade	<b>Emissor</b>	Fiscal Técnico do contrato
	<b>Destinatário</b>	Preposto da Contratada
	<b>Período</b>	Para cada entrega
<b>Termo de Recebimento Definitivo:</b> utilizado para declarar formalmente à CONTRATADA o aceite dos serviços prestados.	<b>Emissor</b>	Gestor do Contrato e Fiscal Requisitante
	<b>Destinatário</b>	Preposto da Contratada
	<b>Período</b>	Para cada entrega aceita
<b>Termo de Compromisso:</b> utilizado para declarar formalmente ao CONTRATANTE a manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no INSS, a ser assinado pelo representante legal da Contratada.	<b>Emissor</b>	Contratada
	<b>Destinatário</b>	Gestor do contrato
	<b>Período</b>	Entregue na Reunião Inicial do contrato.

## 7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de Aceitação

7.1.1. A CONTRATADA apresentará, até o quinto dia útil do mês, relatório contendo todas licenças que estiveram ativas durante o mês anterior (itens 1 a 9), bem como as ordens de serviços executadas e aceitas pela CONTRATANTE no mês anterior.

7.1.2. Além dos serviços acima, deverão ser incluídos no relatório os serviços eventuais de pagamento único (itens 12, 13 e 14) e o serviço de preço fixo mensal (itens 10 e 11).

7.1.3. O relatório citado no item anterior deve ser enviado aos fiscais técnicos, por e-mail, antes da emissão da fatura, para validação, e deve constar a aferição dos Níveis de Serviços, assim como o cálculo das glosas, para posterior validação dos demais fiscais do contrato, procedendo-se ao aceite se estiver em conformidade.

7.1.4. Após o envio do relatório citado acima, a CONTRATANTE emitirá o Termo de Recebimento Provisório (TRP) e o encaminhará à CONTRATADA. O TRP será emitido pelo Fiscal Técnico do Contrato.

7.1.5. Nesse sentido, a entrega dos relatórios mensais deve ser condição fundamental e necessária para o pagamento referente a cada mês de prestação dos serviços. O relatório deverá conter no mínimo:

- Número da(s) Ordem(ns) de Serviço;
- Descrição dos serviços;
- Período de execução dos serviços;
- Quantidade de licenças ativas;
- Aferição dos Níveis de Serviços;
- Valor total devido.

7.1.6. O ateste dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do primeiro dia útil após a entrega do relatório mensal e da emissão do TRP, quando será emitido o Termo de Recebimento Definitivo (TRD) pela CONTRATANTE.

7.1.7. O TRD será o documento formal que autorizará a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal/Fatura

7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.2.1. Não aplicável.

7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.3.1. Níveis mínimos de serviços (NMS) são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores como qualidade, desempenho e disponibilidade dos serviços.

7.3.2. Para a finalidade de apuração dos níveis mínimos de serviço, a CONTRATADA deverá dar acesso via SNMP para a contratante, com privilégios de leitura, aos elementos ativos da borda de rede. Isto significa, os roteadores ou switches da borda do Ponto Central e de cada uma das Centrais 135.

7.3.3. O NMS de disponibilidade do núcleo da solução e do enlace de dados entre o Ponto Central e a operadora do SCM deve ser igual ou superior a 99,982% para cada período de 1 mês.

7.3.3.1. Em caso de indisponibilidade dos serviços no núcleo da solução e do enlace de dados entre o Ponto Central e a operadora do SCM, será aferido o Tempo de Restauração do Serviço da seguinte forma:

Indicador				
Sigla	Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo	Aferição
TRS	Tempo para Restaurar Serviço	Capacidade para restaurar um serviço de produção após uma falha do mesmo. O conceito de "falha" refere-se a qualquer falha de componentes do serviço, que impacte a disponibilidade total ou parcial dos serviços em produção.	$TRS = (HR - HI)$ <p>onde:</p> <p>HR = Horário da Recuperação do Serviço, e HI = Horário de Início da Indisponibilidade</p> <p>O TRS exclui o tempo de Indisponibilidade admitido no subitem 7.3.1</p>	Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidades
Pagamento				
VT = valor total mensal dos serviços dos itens 1, 3, 4 e 10; CI = Custo de Indisponibilidade = R\$ 0,15 * Número de licenças dos itens 1 a 4 logadas no minuto anterior ao início da interrupção				
Fórmula de pagamento				
Condição			Valor do desconto por minuto	
TRS = Entre 20 minutos e 2 horas corridas			ValorTotal * 0,000025 + CI	
TRS = Entre 2 horas e 1 min e 4 horas corridas			ValorTotal * 0,000045 + CI	
TRS = Entre 4 horas e 1 min e 6 horas corridas			ValorTotal * 0,000060 + CI	
TRS = Acima de 6 horas e 1min			ValorTotal * 0,000075 + CI	

**Observação:** O valor do desconto acima é calculado por ocorrência no mês anterior. Refere-se à indisponibilidade dos serviços no núcleo da solução, causada por falha de responsabilidade da contratada, afetando a totalidade dos serviços. Nos casos de indisponibilidade do enlace entre o Ponto Central e a operadora do SCM, preservado atendimento eletrônico, os valores apurados serão divididos por dois.

7.3.4. O NMS de disponibilidade dos enlaces de comunicação entre o Ponto Central e as Centrais 135 deve ser igual ou superior a 99,5% para cada período de 1 mês.

Indicador				
Sigla	Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo	Aferição
TRS	Tempo para Restaurar Serviço	Capacidade para restaurar um serviço de produção após uma falha do mesmo. O conceito de “falha” refere-se a qualquer falha de componentes do serviço, que impacte a disponibilidade total ou parcial dos serviços em produção.	<b>TRS = (HR – HI)</b>  onde:  HR = Horário da Recuperação do Serviço, e HI = Horário de Início da Indisponibilidade  O TRS exclui o tempo de Indisponibilidade admitido no subitem 7.3.3	Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidades
Pagamento				
VT = valor total mensal dos serviços dos itens 1, 3, e 4;				
CI = Custo de Indisponibilidade = R\$ 0,15 * Número de licenças dos itens 1 a 4 logadas no minuto anterior ao início da interrupção e afetadas pela interrupção.				
Fórmula de pagamento				
	Condição		Valor do desconto por minuto	
	TRS = Entre 1 hora e 1 minuto e 2 horas corridas		ValorTotal * 0,000025 + CI	
	TRS = Entre 2 horas e 1 min e 4 horas corridas		ValorTotal * 0,000045 + CI	
	TRS = Entre 4 horas e 1 min e 6 horas corridas		ValorTotal * 0,000060 + CI	
	TRS = Acima de 6 horas e 1min		ValorTotal * 0,000075 + CI	
Observação: O valor do desconto acima é calculado por ocorrência no mês anterior. Refere-se à indisponibilidade dos enlaces de comunicação entre o Ponto Central e cada uma das centrais 135.				

7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos Retenção ou Glosa no Pagamento

7.4.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

- Deixar de executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- ensejar o retardamento da execução do objeto;
- falhar ou fraudar na execução do contrato;
- comportar-se de modo inidôneo; ou
- cometer fraude fiscal.

7.4.2. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da contratação, a CONTRATADA que:

- Apresentar documentação falsa;
- Fraudar a execução do contrato;
- Comportar-se de modo inidôneo;
- Cometer fraude fiscal; ou
- Fizer declaração falsa.

7.4.3. Para os fins desta contratação, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos

artigos 92, Parágrafo único, 96 e 97, Parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.

7.4.4. Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei nº 8.666, de 1993; e no art. 7º da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, nos casos de retardamento, de falha na execução do contrato ou de inexecução total do objeto, garantida a ampla defesa, a CONTRATADA poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas no item 7.5 e seus subitens com as seguintes penalidades:

7.4.4.1. Advertência

7.4.4.2. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE, por prazo não superior a dois anos;

7.4.4.3. 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 Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior; ou

7.4.4.4. Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos.

7.5. Multas e penalidades

7.5.1. No caso de inexecução parcial do contrato, garantida a ampla defesa e o contraditório, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa de 5% (cinco por cento) do valor do total do contrato.

7.5.2. No caso de inexecução total do contrato, garantida a ampla defesa e o contraditório, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa de 10% (dez por cento) do valor do total do contrato.

7.5.3. 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:

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

7.5.3.2. 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;

7.5.3.3. 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;

7.5.3.4. 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;

7.5.3.5. 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 TR.

7.5.4. Após 40 (quarenta) dias corridos de atraso para conclusão dos serviços de desenvolvimento e customização da PCCCA, será aplicada multa de 5% do valor total do contrato e a CONTRATANTE poderá considerar inexecução parcial do contrato.

7.5.5. Após 90 (noventa) dias corridos de atraso para conclusão dos serviços de desenvolvimento e customização da PCCCA será aplicada multa de 10% do valor total do contrato e a CONTRATANTE poderá considerar inexecução total do contrato.

7.5.6. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA.

7.5.7. Se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual.

7.5.8. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

7.5.9. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

7.5.10. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação da CONTRATANTE.

7.5.11. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no contrato, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/93.

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

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

7.5.12.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

7.5.12.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

7.5.13. 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.

7.5.14. 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.

7.5.15. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15(quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

7.5.16. 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.

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

7.5.18. 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.

7.5.19. 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.

7.5.20. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.6. Do Pagamento

7.6.1. A CONTRATANTE realizará o pagamento no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, contendo a descrição dos serviços efetivamente disponibilizados, após aceite dos serviços;

7.6.2. A Nota Fiscal referente a cada mês de prestação dos serviços, já deduzidos os valores de glosas, deve ser emitida somente após o ateste do relatório mensal e concomitante emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) pela CONTRATANTE;

7.6.3. Caberá à CONTRATADA apresentar as Notas Fiscais de Serviços correspondentes ao objeto deste Termo de Referência, no endereço determinado pela CONTRATANTE;

7.6.4. A CONTRATADA deverá indicar nas faturas mensais:

- Número do contrato;
- Itens/Serviços, discriminados por valores separados;
- Mês de referência (Ex.: 1/12; 2/12; 3/12 ...);

7.6.5. Na ocasião de ocorrência de erro na(s) nota(s) fiscal(s)/fatura(s) ou qualquer circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será restituída ou será comunicada a irregularidade à CONTRATADA, ficando pendente de pagamento até que esta providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para o pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou a reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

7.6.6. A CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar ou do montante depositado como garantia, quando for o caso, valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, decorrentes de penalidades aplicadas nos termos do Contrato e deste Termo de Referência;

7.6.7. Em caso de descumprimento do prazo máximo para início do atendimento de suporte técnico descrito na tabela do item 6.3.9, sem que haja justificativa aceita pela CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará sujeita à glosa no pagamento de acordo com o seguinte cálculo:

ATENDIMENTO AOS CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO	
TEMPO DE ATRASO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO A CADA CHAMADO EM PERCENTUAL DO PRAZO MÁXIMO  PREVISTO INÍCIO DO ATENDIMENTO (ITEM 6.3.9 DO TERMO DE REFERÊNCIA)	SANÇÃO
20% < Tempo de atraso <= 60%	Glosa de 0,1% do valor mensal faturado, referente ao mês de abertura do chamado de suporte técnico em atraso.
60% < Tempo de atraso	Glosa de 0,5% do valor mensal faturado, referente ao mês de abertura do chamado de suporte técnico em atraso.

7.6.8. Em caso de descumprimento do prazo máximo para finalização do atendimento de suporte técnico descrito na tabela do item 6.3.9, sem que haja justificativa aceita pela CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará sujeita à glosa no pagamento de acordo com o seguinte cálculo:

ATENDIMENTO AOS CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO	
TEMPO DE ATRASO PARA TÉRMINO DO ATENDIMENTO A CADA CHAMADO EM PERCENTUAL DO PRAZO MÁXIMO  PREVISTO TÉRMINO DO ATENDIMENTO (ITEM 6.3.9 DO TERMO DE REFERÊNCIA)	SANÇÃO
20% < Tempo de atraso <= 60%	Glosa de 0,2% do valor mensal faturado, referente ao mês de abertura do chamado de suporte técnico em atraso.
60% < Tempo de atraso	Glosa de 0,8% do valor mensal faturado, referente ao mês de abertura do chamado de suporte técnico em atraso.

7.6.9. Treinamento

7.6.9.1. Para aceitação do treinamento e posterior pagamento é necessário controle de qualidade que comprove a aprovação do conteúdo ministrado, do material fornecido e da atuação do instrutor por número de treinandos superior a 50% dos participantes na turma treinada;

7.6.9.2. Caso a qualidade do treinamento em alguma turma seja considerada insatisfatória pela maioria simples dos alunos, a CONTRATANTE exigirá que o mesmo seja refeito, inclusive com outro(s) instrutor(es), sem ônus para a CONTRATANTE, no prazo máximo de até 10 dias úteis.

7.6.10. 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, devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no item 2 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

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

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

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

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

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

7.6.16. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

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

7.6.18. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF.

7.6.19. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993.

7.6.20. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no §5º-C, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7.6.21. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até o efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I=(TX/100) \times 365$$

EM = I x N x VP, sendo:

I = índice de atualização financeira;

TX= Percentual de taxa de juros de mora anual; EM=Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP = Valor da parcela a ser paga.

## 8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. O valor total estimado da contratação é de R\$ XX.XXX.XXX,XX ( milhões, centos e noventa e oito reais e cinquenta centavos) para o período de 30 (trinta meses), conforme detalhado no quadro a seguir, obtido a partir das pesquisas de preços realizadas pelo INSS:

PREÇOS MÁXIMOS ADMITIDOS						
SERVIÇOS CONTINUADOS - PAGAMENTO MENSAL						
Item	Serviços	Código CATSER	métrica	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal
1	Licença de Agente Omnichannel	26077	licença	4000	93,75	375.000,00
2	Licença de Agente Omnichannel (Vídeo)	26077	licença	10	179,42	1.794,20
3	Licença de Supervisão Omnichannel	26077	licença	400	60,00	24.000,00
4	Licença de Administração	26077	licença	100	65,00	6.500,00
5	Licença de Text to Speech (TTS)	26077	licença	500	76,27	38.135,00
6	Licença de Automatic Speech Recognition (ASR)	26077	licença	500	88,52	44.257,50
7	Porta de URA	26077	licença	8000	4,91	39.280,00
8	Licença de Chatbot	26077	licença	50	104,96	5.248,00
9	Licença de Workforce Optimization	26077	licença	6000	10,00	60.000,00
10	Serviços de Disponibilização da ICT	27033	unidade	1	61.000,00	61.000,00
11	Operação e Suporte Técnico	27081	unidade	1	25.000,00	25.000,00
SERVIÇOS EVENTUAIS - PAGAMENTO POR EVENTO						
	Serviço	Código CATSER	métrica	Quantidade	unitário	Valor total
12	Serviços de Instalação, Implantação – Núcleo da Solução	26972	unidade	1	230.000,00	230.000,00
13	Serviços de Ativação dos clientes	27090	unidade	4.000	54,96	219.840,00
14	Transferência de conhecimento – Por fase de implantação	27090	unidade	1	25.000,00	25.000,00
					12 meses	30 meses
Total dos Serviços Mensais					8.162.576,40	20.406.441,00
Total dos Serviços Eventuais						474.840,00
Total Geral - 30 Meses						20.881.281,00

8.2. O valor corresponde à contratação dos serviços pelo prazo de 30 (trinta) meses.

8.3. Nos valores acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação

#### 9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. A dotação orçamentária deverá ser a Ação 2.000 - Administração da Unidade Central

#### 10. TRANSIÇÃO CONTRATUAL

10.1. A CONTRATADA deverá avisar com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias do término contratual a intenção de não renovação do contrato.

10.2. A CONTRATADA deverá dispor de meios que proporcionem portabilidade e tornem possível a migração dos dados armazenados (informações dos atendimentos, gravações dos atendimentos realizadas) para outro ambiente definido pela CONTRATANTE.

10.3. A CONTRATADA deverá apoiar a CONTRATANTE durante todo o processo de migração, dos dados e de quaisquer outros ativos para o novo ambiente, fornecendo as imagens dos servidores virtuais no formato adequado.

10.4. A CONTRATADA terá até 45 (quarenta e cinco) dias antes do encerramento do contrato para realizar a migração dos dados e informações de propriedade do CONTRATANTE armazenados no decorrer do contrato para o novo ambiente definido pelo CONTRATANTE

10.5. A CONTRATADA deverá certificar que todos dados e informações da CONTRATANTE hospedados no ambiente provido pela CONTRATADA serão destruídos, sem possibilidade de recuperação, em até 30 (trinta) dias após o encerramento do contrato, mediante autorização expressa da CONTRATANTE.

10.6. A propriedade dos dados e informações gerados pela CONTRATANTE no ambiente provido pela CONTRATADA, a qualquer momento, durante a vigência, término ou expiração do contrato, será exclusivamente da CONTRATANTE.

10.7. Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá garantir que toda a documentação requerida pela CONTRATANTE para facilitar a migração para outro provedor ou ambiente (incluindo documentação de configuração) será mantida atualizada e será entregue à CONTRATANTE durante o processo de migração para outro provedor ou ambiente.

10.8. Toda informação gerada e/ou manipulada em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação da CONTRATANTE.

#### 11. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO E REAJUSTE

11.1. O contrato a ser firmado terá vigência de 30 (trinta) meses, contados da data de sua assinatura, e poderá ser prorrogado por igual período, nos termos do inciso II, do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

11.2. A vigência de 30 (trinta) meses justifica-se com vistas a permitir que o período contratual acomode o processo de migração, configuração, estabilização e disponibilização dos serviços, além da prestação do serviço propriamente dito.

11.3. Os preços dos serviços, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para apresentação da proposta de preços ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do Índice de Custos de TI – ICTI, ocorrida no período, ou outro índice que venha a substituí-lo, acumulado em 12 (doze) meses, adotando-se a seguinte fórmula:

**Fórmula de cálculo:**

$$Pr = P + (P \times V)$$

Onde:

Pr = preço reajustado, ou preço novo; P = preço atual (antes do reajuste);

V = variação percentual de modo que (P x V) significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.

11.4. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da CONTRATADA.

11.5. O reajuste terá seus efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito da CONTRATADA, nos termos dos itens acima.

#### 12. GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

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

- caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
- seguro-garantia; ou
- fiança bancária.

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

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

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

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

- Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- Prejuízos causados à Administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada

12.5.1. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nas alíneas do subitem 10.5.

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

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

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

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

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

12.11. A garantia será considerada extinta:

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

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

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

12.12.1. Caso fortuito ou força maior;

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

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

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

12.13. Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas no subitem 12.12.

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

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

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

### 13. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

13.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

13.1.1. Os Serviços descritos neste Termo de Referência, enquadram-se no conceito de serviço comum, de que trata a Lei nº 10.520/02 e o Decreto nº 10.024/2019, pois os requisitos técnicos são suficientes para determinar o conjunto da solução escolhida e os serviços são fornecidos comercialmente por mais de uma empresa no mercado;

13.1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de caráter continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva.

13.1.3. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta seja vedada.

13.1.4. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e o CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

13.1.5. A adjudicação do certame será pelo menor preço global. Os preços unitários dos itens e o valor global constantes na planilha de composição de custos somente serão aceitos se forem menores ou iguais ao valor estimado pela Administração;

13.1.6. O regime de execução será por empreitada por menor preço unitário.

13.2. Proposta de Preços

13.2.1. Os licitantes deverão encaminhar Proposta de Preço com a descrição da Solução de TI, conforme as especificações técnicas deste Termo de Referência e seus anexos, os preços unitários e totais e os respectivos documentos anexos, até a data e hora marcadas para abertura da sessão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

13.2.2. O licitante se responsabilizará por todas as transações que forem efetuadas em seu

nome no sistema eletrônico, assumindo como firme e verdadeira sua proposta e lances inseridos.

13.2.3. Somente até o horário previsto para a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

13.2.4. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

13.2.5. Nos preços cotados, ou lances, deverão estar incluídas todas as despesas com impostos, taxas, contribuições incidentes sobre o equipamento.

13.2.6. A proposta deverá obedecer aos termos do Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações contidas neste Termo de Referência.

13.2.7. O anexo da respectiva proposta será elaborado contendo, obrigatoriamente:

- Especificação técnica detalhada da solução, com as configurações mínimas descritas conforme as descrições deste Termo de Referência, não sendo aceitas especificações apenas com base em modelos.
- Prazo de validade da proposta: no mínimo de 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data da sessão do pregão eletrônico.
- Prazo de entrega nas localidades indicadas pelo INSS.
- Garantias, na forma prevista em Edital.

13.2.8. Os preços da proposta deverão ser apresentados conforme o modelo a seguir, para fins de padronização e avaliação:

SERVIÇOS CONTINUADOS - PAGAMENTO MENSAL						
Item	Serviços	Código CATSER	métrica	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal
1	Licença de Agente Omnichannel	26077	licença	4.000		
2	Licença de Agente Omnichannel (Vídeo)	26077	licença	10		
3	Licença de Supervisão Omnichannel	26077	licença	400		
4	Licença de Administração	26077	licença	100		
5	Licença de Text to Speech (TTS)	26077	licença	500		
6	Licença de Automatic Speech Recognition (ASR)	26077	licença	500		
7	Porta de URA	26077	licença	8.000		
8	Licença de Chatbot	26077	licença	50		
9	Licença de Workforce Optimization	26077	licença	6.000		
10	Serviços de Disponibilização da ICT	27033	unidade	1		
11	Operação e Suporte Técnico	27081	unidade	1		
SERVIÇOS EVENTUAIS - PAGAMENTO POR EVENTO						
	Serviço	Código CATSER	métrica	Quantidade		Valor total
12	Serviços de Instalação, Implantação – Núcleo da Solução	26972	unidade	1		
13	Serviços de Ativação da aplicação cliente	27090	unidade	6.000		
14	Transferência de conhecimento	27090	unidade	1		
					12 meses	30 meses
Total dos Serviços Mensais						
Total dos Serviços Eventuais						
Total Geral - 30 Meses						

13.2.9. O anexo da proposta readequado ao lance deverá ser enviado pelo licitante que tenha ofertado menor preço, junto com a proposta, pelo sistema eletrônico, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos contados da solicitação do Pregoeiro, em um único arquivo em formato de texto definido nos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING), sendo preferencialmente o PDF/A, sendo também aceitos os arquivos enviados a partir dos aplicativos “Word”, “Excel” ou “BrOffice” podendo ainda ser compactado a critério do licitante.

13.2.10. Não serão admitidas retificações ou alterações nas condições estabelecidas, uma vez recebidas as propostas em definitivo pelo INSS.

13.2.11. A quantidade a ser cotada para cada item deverá corresponder à quantidade total, constante na Estimativa de preço da solução.

13.2.12. A apresentação da proposta implicará na plena aceitação, por parte do licitante, das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

13.2.13. Será desclassificada a proposta que:

- Contiver vícios ou ilegalidades;
- Apresente identificação de produtos e/ou especificações técnicas ambíguas ou que não permita uma precisa e inofismável identificação dos produtos e/ou componentes da solução;
- Apresentar preços finais superiores ao valor máximo estabelecido pelo INSS neste Termo de Referência;
- Apresentar preços manifestamente inexequíveis;
- Apresentar preço baseado em outras propostas, inclusive com o oferecimento de redução sobre a de menor valor;
- Apresentar qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, bem como preço ou vantagem baseada nas ofertas dos demais licitantes;
- Apresentar valores irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado acrescidos dos respectivos encargos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração;

13.3. Justificativa para Utilização do Pregão Eletrônico

13.3.1. O Modelo de seleção do fornecedor será por pregão eletrônico do tipo menor preço global, seguindo as orientações e justificativas descritas a seguir.

13.3.2. De acordo com a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002:

*Consideram-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado."*

13.3.3. Extraí-se, portanto, que não há restrição quanto à complexidade do objeto. O objeto pode ser complexo e ser lícitado mediante pregão, desde que tenha sido definido de forma precisa, suficiente e que tenha padrões de qualidade e desempenho próprios.

13.3.4. Na presente licitação, os serviços a serem prestados, embora complexos tecnicamente, são precisamente definidos, possuem padrões de qualidade e desempenho mensuráveis e são fornecidos por diversas empresas incorporadas no mercado, razão pela qual se caracterizam como serviços comuns.

13.3.5. Corroborando, tem-se o Acórdão nº 2.471/2008 do Tribunal de Contas da União, o qual prescreve:

*"A licitação de bens e serviços de Tecnologia da Informação que são considerados comuns, ou seja, aqueles que possuam padrões de desempenho e de qualidade objetivamente definidos no edital, com base em especificações usuais de mercado, deve ser obrigatoriamente realizada pela modalidade pregão, preferencialmente, na forma eletrônica. (...)."*

*"Devido à padronização existente no mercado, os bens e serviços de Tecnologia da Informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado. Logo, via de regra, esses bens e serviços devem ser considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão (Lei nº 10.520/2002, art. 1º)."*

13.3.6. Afastando de vez a tese de que serviços complexos não podem ser licitados por pregão, o supracitado Acórdão orienta:

*"Em geral, nem a complexidade dos bens ou serviços de Tecnologia da Informação nem o fato de eles serem críticos para a consecução das atividades dos entes da Administração descaracterizam a padronização com que tais objetos são usualmente comercializados no mercado. Logo, nem essa complexidade nem a relevância desses bens justificam o afastamento da obrigatoriedade de se licitar pela modalidade Pregão (Lei nº 10.520/2002, art. 1º, e Acórdão nº 1.114/2006 – Plenário)."*

13.3.7. Tendo em vista que a Administração definiu de forma precisa, clara e suficiente o objeto da licitação, esta deverá, de acordo com o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, exigir o mínimo necessário para a execução do contrato. Como a Administração atendeu esses pressupostos, não há que se falar em desrespeito ao princípio da igualdade.

13.3.8. O uso do Pregão não implica má qualidade ou ineficiência da aquisição a ser realizada, pois a Administração é obrigada a especificar precisamente o objeto e definir níveis de serviços suficientes para assegurar a satisfatória execução do Contrato. Esses requisitos estão presentes no Plano de Trabalho da contratação, no Termo de Referência e seus Anexos, porquanto foram bem definidos os serviços a serem contratados, os níveis de serviço, as sanções, dentre outros.

13.3.9. Quanto à economicidade, o Pregão mais uma vez se mostra a melhor opção, visto que a fase de lances propicia uma redução significativa de valor, ocasionando redução de custos para a Administração e em última análise para a sociedade.

13.4. Caracterização de Solução de TI

13.4.1. A presente contratação se caracteriza como uma solução de Tecnologia de Informação e Comunicações, por envolver a prestação de serviços com utilização maciça de *software* e *hardware*, enlaces de comunicação de dados, transações por meio de *webservices*.

13.5. A natureza da despesa é o código 33903956, conforme Manual Técnico de Orçamento (MTO) 2018, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

13.6. Critérios de Desempate

13.6.1. Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, de acordo com o art. 44 da Lei Complementar nº 123/2006.

13.6.2. Para o exercício do direito de preferência, as licitantes deverão apresentar, juntamente com a sua proposta, declaração, sob as penas da lei, de que atendem aos requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso.

13.6.3. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, desde que esta não tenha sido apresentada, também, por uma microempresa ou uma empresa de pequeno porte (art. 44, §§ 1º e 2º, e art. 45, § 2º, da Lei Complementar nº 123/2006).

13.6.4. Ocorrendo o empate, na forma do subitem anterior, será procedido da seguinte forma (art. 45 da Lei Complementar nº 123/2006):

13.6.4.1. A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado (art. 45, inciso I e § 3º, da Lei Complementar nº 123/2006);

13.6.4.2. Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma da alínea anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na situação descrita, na ordem classificatória, para exercício do mesmo direito (art. 45, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006);

13.6.4.3. No caso de equivalência dos preços apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo de 5% (cinco por cento), será realizado, automaticamente, sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta (art. 45, inciso III, da Lei Complementar nº 123/2006);

13.6.5. Na hipótese da não-contratação nos termos previstos nos subitens anteriores, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame (art. 45, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006).

13.7. Aplicabilidade do Decreto nº 7.174/2010

13.7.1. Será aplicado o Decreto nº 7.174/2010 (aquisição de bens e serviços de informática e automação), com relação ao direito de preferência.

13.8. Critérios de Qualificação para a Habilitação

13.8.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

13.8.2. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

13.8.3. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

13.8.3.1. A LICITANTE deve apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por

pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que a licitante já forneceu satisfatoriamente os serviços de implantação, administração e operação de serviços semelhantes, considerando o conceito de Plataforma de Comutação e Controle para Centrais de Atendimento Remoto, com, no mínimo, 1000 portas de URA por um período mínimo de 12 meses.

13.8.3.2. Será permitido o somatório de atestados para fins de comprovação da qualificação técnica da licitante em relação à quantidade de portas de URA.

13.8.3.3. Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados e o nome e cargo do declarante.

13.8.3.4. Para verificar a autenticidade dos atestados apresentados, a CONTRATANTE poder realizar diligências ou requerer os comprovantes fiscais da execução do objeto.

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

14.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela portaria nº 12 do Diretor de Gestão de Pessoas e Administração, documento SEI 0201061, datado de 13 de janeiro de 2020, posteriormente alterada pela mesma autoridade, conforme **PORTARIA Nº 17/DGPA/INSS, DE 17 DE JANEIRO DE 2020**, documento SEI 0218908.

Brasília, 17 fevereiro de 2020

<b>Nome:</b> LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA	<b>SIAPE:</b> 1377715
Documento assinado eletronicamente <b>INTEGRANTE TÉCNICO</b>	
<b>Nome:</b> VITOR POUBEL DA SILVA	<b>SIAPE:</b> 1779549
Documento assinado eletronicamente <b>INTEGRANTE REQUISITANTE</b>	
<b>Nome:</b> LARISSA ANDRADE MORA	<b>SIAPE:</b> 1635967
Documento assinado eletronicamente <b>INTEGRANTE ADMINISTRATIVO</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, 17 de fevereiro de 2020.
Documento assinado eletronicamente <b>JOBSON DE PAIVA SILVEIRA SALES</b>  Diretor de Atendimento

APROVAÇÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE

<b>Aprovo o presente Termo de Referência.</b>  Encaminhe-se à DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS E ADMINISTRAÇÃO para, decidir motivadamente e, se de acordo, providenciar o prosseguimento da contratação.  Brasília, 17 de fevereiro de 2020.
Documento assinado eletronicamente <b>FLAVIO FERREIRA DOS SANTOS</b>  Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação

Compõe o presente Termo de Referência os anexos abaixo:

I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS (SEI 0231460)

II - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO -

III - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA -

IV - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO -

V - MODELO DE TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO -



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA, Integrante Técnico**, em 17/02/2020, às 08:23, 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 **LARISSA ANDRADE MORA, Técnico do Seguro Social**, em 17/02/2020, às 15:31, 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 **VITOR POUBEL DA SILVA, Coordenador(a) Geral**, em 17/02/2020, às 15:31, 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 18/02/2020, às 10:09, 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 **JOBSON DE PAIVA SILVEIRA SALES, Diretor(a)**, em 27/02/2020, às 08:45, 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 **CARLA CRISTINE GONCALVES SOARES, Coordenador(a)**, em 09/03/2020, às 19:06, 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 0362656 e o código CRC 561FC2C0.