



SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 21/2021/COPOC/DETC/SUPERINTENDENTE/SUSEP

Processo Administrativo nº 15414.607768/2021-57

**TERMO DE REFERÊNCIA DETIC Nº 04/2021****1. DO OBJETO**

**1.1** Contratação de serviço de mensagens automatizadas (*chatbot*) a ser implantado nos canais de atendimento remotos da Susep, a saber, sítio da autarquia na internet e aplicativo de mensagens utilizado pela Susep, incluindo implantação, configuração, aprimoramento do sistema, treinamento do pessoal da Susep e sustentação do ambiente durante a vigência do contrato, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

Lote	Item	Descrição/ Especificação	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário Máximo Aceitável	Valor Total Máximo Aceitável
<b>Lote único</b>	1	Implantação e treinamento	unidade	1	R\$ 15.000,00	R\$ 15.000,00
	2	Franquia de 5000 atendimentos + serviços (fixo mensal)	unidade	12	R\$ 6.000,00	R\$ 72.000,00
	3	Atendimentos excedentes (média anual)	unidade	24.000	R\$ 0,78	R\$ 18.720,00
	4	Consultoria (horas sob demanda em 12 meses)	Hora técnica	120	R\$ 215,59	R\$ 25.870,80
<b>Valor Máximo aceitável da Contratação</b>						<b>R\$ 131.590,80</b>

**1.2** O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de prestado de forma continuada.

**1.3** Os quantitativos dos itens são os discriminados na tabela acima.

**1.4** Os CAT/SER da solução serão os seguintes:

- Item 1 - Implantação e treinamento: 3840;
- Item 2 - Franquia de 5000 atendimentos mais serviços: 26077;
- Item 3 - Atendimentos Excedentes: 26077;
- Item 4 - Consultoria: 27332.

**1.5** A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global.

**1.6** O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

**2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

**2.1** A Susep recebe, diariamente, dezenas de demandas de consumidores e do público em geral por diversos meios remotos de atendimento, como correio eletrônico, telefone, aplicativo de troca de mensagens e portal FALA BR.

**2.2** A contratação do *chatbot* se demonstra necessária por promover, entre os meios de atendimento ao cliente externo, uma experiência mais moderna, dinâmica e amigável, proporcionando maior interação do público com a Autarquia.

**2.3** A inclusão da solução como alternativa de comunicação ainda amplia a capacidade de atendimento das necessidades dos usuários. Além disso, viabiliza melhor gerenciamento das informações recebidas sobre os atendimentos realizados.

**2.4** É importante destacar que a prestação deste tipo de atendimento é amplamente utilizada no mercado privado e é uma tendência que já pode ser observada em diversas instituições públicas.

- 2.5** A Susep pretende com o serviço aumentar o horário de atendimento à sociedade, e reduzir a dependência do atendimento humano e telefônico, visando a utilização mais eficiente dos recursos da Susep, sem prejudicar o acesso do público à Autarquia.
- 2.6** A Susep pretende disponibilizar serviço de *chatbot* em seu portal institucional na internet e através de aplicativo de mensagem (WhatsApp). Como a Susep não domina a tecnologia, será necessário serviço de apoio tecnológico na implantação, customização e aprimoramento da solução no ambiente da Susep. Pelo mesmo motivo, a equipe responsável da Susep deverá ser treinada na configuração e utilização da solução de TI.
- 2.7** A implantação da solução visa atingir os seguintes objetivos estratégicos:
- 2.7.1** Modernizar os serviços ao cidadão e às entidades supervisionadas (**item 5 PEI 2020-2023**);
  - 2.7.2** Otimizar os processos críticos de negócios (**item 7 PEI 2020-2023**);
  - 2.7.3** Prover soluções inovadoras de TIC por meio da transformação digital (**item 11 PEI 2020-2023**).

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

#### 3.1 VISÃO GERAL

- 3.1.1** A contratada deverá disponibilizar serviço de mensagens automatizadas (*chatbot*) a ser implantado no sítio da autarquia na internet e em aplicativo de mensagens utilizado pela Susep (*WhatsApp*).
- 3.1.2** A contratada deverá implantar a solução nos canais a que se refere o item anterior.
- 3.1.3** A contratada deverá configurar a solução de acordo com as orientações de atendimento previstas pela área demandante (exemplo no Anexo I – Fluxo de Atendimento - piloto).
- 3.1.4** A contratada deverá ajustar a solução de acordo com as solicitações da área demandante durante a vigência do contrato.
- 3.1.5** A contratada deverá garantir disponibilidade da solução durante a vigência do contrato.
- 3.1.6** A contratada deverá treinar a equipe da Susep, responsável pela gestão da solução, na utilização das funcionalidades de gerenciamento.
- 3.1.7** A contratada deverá prover suporte operacional acessível aos usuários da Susep durante a vigência do contrato.
- 3.1.8** A Susep poderá demandar a integração da solução da contratada com sistema de chamados da Autarquia.
- 3.1.9** A solução seguirá o modelo "as a service" e o faturamento será proporcional ao consumo dos recursos.

#### 3.2 MENSAGENS AUTOMATIZADAS

- 3.2.1** A solução deverá manter diálogo automático em texto com o usuário, segundo o fluxo de opções definido pela Susep, através dos canais em que a solução for disponibilizada.
- 3.2.2** O fluxo de atendimento poderá conduzir o usuário tanto a respostas definitivas que encerrem o atendimento no próprio chat, quanto à abertura de chamados em sistema apropriado da Susep, quando eventual integração tiver sido implantada.
- 3.2.3** A solução deverá ser capaz de manter pelo menos 10 atendimentos automáticos simultâneos e efetuar o gerenciamento da fila de atendimentos em espera.

#### 3.3 IMPLANTAÇÃO

- 3.3.1** A contratada deverá implantar a solução no sítio da Susep na internet e em número telefônico do aplicativo Whatsapp.
- 3.3.1.1** Caberão à contratada as providências e despesas de formalização do vínculo entre a empresa Whatsapp / Facebook e a Superintendência de Seguros Privados – Susep, no que couber.
  - 3.3.1.2** A integração da solução com o Whatsapp deverá ser fundamentada em APIs oficiais do Whatsapp.
  - 3.3.1.3** Todos os eventuais custos de comunicação decorrentes do uso da plataforma Whatsapp deverão ser arcados pela contratada.
- 3.3.2** A solução será configurada conforme o fluxo de atendimento sugerido pela Susep, de acordo com o descrito no item 3.5.
- 3.3.3** O prazo para a conclusão da implantação será de 30 dias corridos contados da Ordem de Serviço (Anexo III).
- 3.3.3.1** Será admitida extensão do prazo de implantação mediante justificativa técnica a ser acatada a critério da Susep.

#### 3.4 TREINAMENTO

- 3.4.1** A contratada deverá treinar a equipe técnica da Susep responsável pela solução, habilitando-a no uso da ferramenta de chatbot.
- 3.4.2** O conteúdo do treinamento deverá abranger minimamente:
- 3.4.2.1** A configuração de fluxos de atendimento da solução;
  - 3.4.2.2** A configuração do comportamento da solução diante das respostas dos usuários;
  - 3.4.2.3** As funcionalidades de gestão da solução.
- 3.4.3** O tempo treinamento não deverá ser inferior a 4 horas nem superior a 8 horas.
- 3.4.4** O treinamento deverá ser prestado de forma remota.
- 3.4.5** A agenda do treinamento será pactuada entre contratante contratada.
- 3.4.6** É facultado à Susep determinar o número de participantes do treinamento.
- 3.4.7** O treinamento deverá ser gravado e disponibilizado em nuvem para posterior consulta dos servidores da Susep.

#### 3.5 FLUXO DE ATENDIMENTO

- 3.5.1** O Fluxo de Atendimento do chatbot (Anexo I) a ser considerado na implantação poderá ser redesenhado e deverá ser configurado na solução pela contratada, conforme orientações e a critério da Susep.
- 3.5.2** A Susep poderá determinar alterações no fluxo de atendimento durante todo o tempo de vigência do contrato, sendo esse serviço incluso na franquia mensal da solução.

**3.5.3** As atualizações do fluxo de atendimento serão introduzidas e customizadas no chatbot pela contratada, sob orientação da Susep. As atualizações a que referem esse item correspondem a inclusões, exclusões, ampliações e alterações de "situações de uso".

### **3.6 SUPORTE**

**3.6.1** A contratada deverá disponibilizar serviço de suporte, em horário comercial, para sustentação da solução e para esclarecimento de dúvidas relativas à sua utilização.

**3.6.1.1** As atividades de sustentação compreendem aquelas necessárias para o contínuo funcionamento da solução.

**3.6.2** O serviço de suporte estará acessível por meio telefônico, e-mail ou sítio na internet.

**3.6.3** O serviço deverá incluir abertura de chamado em sistema da contratada, nos quais serão registrados os respectivos apontamentos, tanto da parte da Susep quanto da parte contratada.

**3.6.4** As solicitações registradas deverão ser respondidas no prazo de 1 dia útil, e solucionadas em até 3 dias úteis, contados da sua abertura.

**3.6.4.1** Eventuais violações de prazos de resposta e solução dos chamados poderão ser justificadas pela contratada, podendo ser acatadas pela Susep.

**3.6.5** A contratada deverá realizar o atendimento de chamados de suporte observando os prazos mencionados no item 3.6.4.

**3.6.5.1** A violação dos referidos prazos sujeitará a contratada a glosas detalhadas no Anexo IV – Níveis de Serviço.

### **3.7 CONSULTORIA**

**3.7.1** A contratada deverá dispor de serviço de consultoria técnica que poderá ser acionada de acordo com a necessidade da Susep, para fins de evolução da solução.

**3.7.1.1** Entende-se evolução da solução atividades como: integração com sistemas indicados pela Susep, implantação da solução em outros canais de atendimento e serviços não previstos na franquia mensal da prestação.

**3.7.2** Durante a vigência do contrato poderão ser consumidas 120 (cento e vinte) horas técnicas na execução de serviços de consultoria.

**3.7.3** Os trabalhos de consultoria poderão incluir a integração a que se refere o item 3.8.

**3.7.4** Os serviços de consultoria serão demandados pela Susep por meio de Ordem de Serviço (Anexo III).

**3.7.5** O dimensionamento e o prazo de cada serviço de consultoria serão previamente pactuados entre contratante e contratada.

**3.7.5.1** Em caso de controvérsia no dimensionamento e na definição do prazo da Ordem de Serviço (Anexo III), prevalecerá o parecer da Susep.

**3.7.6** A contratada deverá demonstrar o atendimento da OS, seguindo as orientações da Susep.

**3.7.7** Após a execução da OS a Susep registrará nos respectivos assentamentos os resultados alcançados e o prazo de execução.

**3.7.8** A contratada deverá executar a Ordem de Serviço (Anexo III) observando o escopo e o prazo pactuados.

**3.7.8.1** A violação nos níveis de serviços registrados na OS sujeitará a contratada a glosas detalhadas no Anexo IV – Níveis de Serviço.

### **3.8 INTEGRAÇÃO**

**3.8.1** A integração a que se refere esse item poderá ser demandada pela Susep durante a vigência contratual, consumindo horas de consultoria a serem pactuadas na forma prevista no item 3.7.

**3.8.2** Uma vez implementada a integração, os diálogos não resolvidos pelo chat deverão transbordar para a solução de gerenciamento de chamados da Susep. O transbordo acontecerá quando não for oferecida uma resposta definitiva para o usuário no âmbito do serviço de mensagens.

**3.8.3** A contratada realizará o trabalho de integração entre a solução da contratada e a solução da Susep, por meio de APIs disponibilizadas pela solução da Susep ou outra via que for tida como tecnicamente viável. Uma das soluções que poderá ser integrada é denominada "Sysaid", cujas APIs se encontram detalhadas no endereço abaixo:

(<https://community.sysaid.com/Sysforums/posts/list/13563.page>)

### **3.9 GERENCIAMENTO DA SOLUÇÃO**

**3.9.1** A solução disponibilizada pela contratada deve incluir funcionalidades de gerenciamento que permitam minimamente:

**3.9.1.1** Visualização de gráficos e indicadores relativos aos diálogos mantidos pela solução no período indicado;

**3.9.1.2** Relatórios que enumerem e quantifiquem os diálogos elegíveis a faturamento, os diálogos não concluídos e os transbordos para o sistema de chamados da Susep;

**3.9.1.3** Funcionalidades do tipo "analytics" que permitam a visualização parcial e análise gerencial dos diálogos ocorridos no período indicado;

**3.9.1.4** Exportação dos dados relativos aos diálogos criados pela solução nos formatos xls; csv e txt.

**3.9.1.5** Visualização dos resultados das pesquisas de satisfação, tanto de forma geral quanto por categoria de atendimento.

**3.9.2** As funcionalidades mencionadas no item anterior deverão ser disponibilizadas por meio de sítio na internet, de responsabilidade da contratada, com acesso seguro e restrito aos usuários designados pela Susep.

### **3.10 ALTA DISPONIBILIDADE**

**3.10.1** A solução deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, em pelo menos, 98% do tempo.

**3.10.2** A violação da disponibilidade a que se refere o item anterior, sujeitará a contratada a glosas no faturamento, e acordo com o indicado no Anexo IV – Níveis de Serviço.

### **3.11 MÉTRICAS DO CONTRATO**

#### **3.11.1 Número de atendimentos:**

**3.11.1.1** Quantidade de diálogos "legítimos", a saber, aqueles que são abertos por usuários humanos, que cheguem a um desfecho conclusivo, sendo respondidos pela própria solução ou sendo encaminhados ao sistema de chamados da Susep.

#### **3.11.2 Hora técnica:**

**3.11.2.1** Tempo e esforço despendido por técnico qualificado da contratada para execução de atividades a que se referem o item 3.7.1.1.

### **3.12 FATURAMENTO DO CONTRATO**

**3.12.1** O faturamento seguirá ciclos mensais.

**3.12.2** O faturamento será composto das seguintes parcelas:

**3.12.2.1** Implantação e treinamento, faturados apenas no primeiro ciclo de faturamento do contrato;

**3.12.2.2** Franquia mensal de valor fixo compreendendo até 5.000 atendimentos;

**3.12.2.2.1** Além dos atendimentos, estarão incluídos no valor da franquia mensal todos serviços da solução, exceto aqueles descritos nos itens 3.12.2.1; 3.12.2.3 e 3.12.2.4.

**3.12.2.2.2** A franquia mensal será elegível a faturamento a partir do cumprimento da Ordem de Serviço (Anexo III) de Implantação apresentada na reunião inicial.

**3.12.2.3** Atendimentos excedentes de valor unitário, conforme a proposta comercial;

**3.12.2.4** Horas de consultoria demandadas através de Ordens de Serviço encerradas no mês objeto de faturamento.

**3.12.3** O número de atendimentos deve ser possível de ser consultado por meio da própria solução, conforme item 3.9.1.2.

**3.12.4** O número de horas técnicas será apurado por meio de Ordem de Serviços (Anexo III) concluída ao longo do mês objeto de faturamento.

**3.12.5** A implantação e o treinamento serão apurados por meio da respectiva Ordem de Serviço (Anexo III), quando forem totalmente concluídos.

**3.12.6** A contratada deverá emitir relatórios referentes à disponibilidade da solução e aos tempos de resposta e solução dos chamados de suporte, que permitam a apuração do nível de serviço alcançado para cada um desses requisitos, conforme os itens 3.6.4 e 3.10.1.

**3.12.7** O valor faturado poderá sofrer ajustes se os níveis mínimos de serviço (Anexo IV) forem descumpridos.

**3.12.8** A Susep fará a apuração do valor a ser faturado.

**3.12.9** A Susep emitirá Autorização de Faturamento (Anexo V) para a contratada, que então poderá emitir a nota fiscal.

### **3.13 TECNOLOGIA**

**3.13.1** O chatbot deverá ser disponibilizado no portal da Susep na internet e em aplicativo de mensagem (Whatsapp).

**3.13.2** A solução deverá funcionar de forma responsiva, sendo possível acessá-la por meio de navegadores web instalados em computadores, smartphones ou tablets.

**3.13.3** A solução deverá estar instalada na infraestrutura de nuvem da contratada.

**3.13.4** A solução deverá permitir que a Susep realize download dos dados gerados nos atendimentos.

**3.13.5** A interface da solução deverá, obrigatoriamente, suportar execução em navegador de internet, sem a necessidade de instalação de cliente local da aplicação.

**3.13.6** A interface Web para operacionalização do serviço deverá estar aderente ao padrão W3C, ao padrão WCAG 2.0 de acessibilidade e ser compatível com os navegadores Google Chrome 60 ou posterior, Mozilla Firefox 80 ou superior e Edge 80 ou superior.

**3.13.7** A solução deve ser capaz de acionar Web Services e APIs disponibilizados por outras aplicações.

**3.13.8** A solução deverá permitir a criação de APIs para consumo por sistemas da Susep.

**3.13.9** A solução deve ser escalável quanto ao volume de atendimento.

**3.13.10** A solução deverá controlar o tempo de inatividade do usuário na interação com a aplicação, encerrando a sessão após tempo predeterminado.

### **3.14 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

**3.14.1** É responsabilidade da contratada garantir a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos dados gerados por meio da solução.

**3.14.2** É responsabilidade da contratada garantir conformidade da solução quanto à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei 13.709/2018.

**3.14.3** A solução deve fornecer opções para comunicação segura e criptografada entre seus servidores e navegadores.

**3.14.3.1** A comunicação segura deve fazer uso de protocolos e tecnologias amplamente utilizadas pelo mercado, tais como HTTPS/SSL.

**3.14.4** Os dados gerados na utilização do serviço devem ser entregues à Susep ao fim do contrato.

### **3.15 PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**3.15.1** Ao final de cada atendimento pelo chatbot, deve ser disponibilizado para o usuário um método de pesquisa de satisfação, a ser definido pela Susep e configurado na solução pela contratada.

### **3.16 VIGÊNCIA E REAJUSTE CONTRATUAL**

**3.16.1** O contrato terá prazo de vigência de 12 (doze) meses, contados de sua assinatura, prorrogáveis na forma da lei, até 60 (sessenta) meses.

**3.16.2** Valor contratual será reajustável anualmente pelo ICTI/IPEA.

### **3.17 TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

**3.17.1** Ao término do contrato, toda a documentação e bases de dados contendo os atendimentos e árvores de decisão deverão ser integralmente fornecidos à Susep, em meio eletrônico, em formato passível de leitura pelos equipamentos de tecnologia da informação (hardware e software) da Susep.

**3.17.2** A transição contratual será iniciada em prazo não inferior a 45 (quarenta e cinco) dias do término do contrato, e finalizada até a data do término do contrato.

### **3.18 CONFORMIDADE LEGAL**

**3.18.1** Esta contratação seguirá o disposto nos seguintes diplomas:

**3.18.1.1** Lei 8.666/93;

**3.18.1.2** Instrução Normativa 01/2019 – SGD/ME;

**3.18.1.3** Instrução Normativa 05/2017 – MP/SEGES.

### **3.19 ORDENS DE SERVIÇO**

**3.19.1** As Ordens de Serviço dessa contratação seguirão o modelo do Anexo III – Ordem de Serviço.

## **4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

**4.1** Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

**4.2** Os serviços a serem contratados enquadraram-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 é vedada.

**4.3** A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

## **5 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

**5.1** Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

**5.1.1** Requisitos de negócio

**5.1.1.1** Criação de um canal alternativo de atendimento digital à sociedade;

**5.1.1.2** Redução da dependência de atendimentos humanos e telefônicos;

**5.1.1.3** Capacidade de direcionamento e gerenciamento dos chamados;

**5.1.1.4** Aumento da agilidade do atendimento;

**5.1.1.5** Disponibilidade mínima da solução de 98% do tempo de contrato;

**5.1.1.6** Redução de custos administrativos;

**5.1.1.7** Apoio técnico para a implantação, customização, integração e aprimoramento da solução;

**5.1.1.8** Contratação de solução no modelo "as a service";

**5.1.1.9** Treinamento do time da Susep responsável pelo uso da ferramenta;

**5.1.1.10** Ferramenta capaz de criar relatórios gerenciais sobre os dados de atendimentos gerados pela solução;

**5.1.1.11** Disponibilização de pesquisas de satisfação do usuário com o atendimento;

**5.1.1.12** Possibilidade de alteração de fluxo a qualquer momento, pela Susep;

**5.1.1.13** Possibilidade de roteamento de chamados para a equipe da Susep pré-programada no fluxo de atendimento;

**5.1.1.14** Para fins de contabilização de atendimentos, serão considerados apenas os chamados "legítimos", a saber aqueles que são abertos por usuários humanos, que cheguem a um desfecho conclusivo, sendo respondidos pela própria solução ou encaminhados ao atendimento humano;

**5.1.1.15** Disponibilização de painel de gerenciamento de atendimentos, com categorização de chamados por tipo, por assuntos mais recorrentes, por plataforma utilizada (aplicativo ou web) e outros dados gerenciais;

**5.1.1.16** Disponibilidade de horas para consultoria técnica sob-demanda.

**5.1.2** Requisitos tecnológicos

**5.1.2.1** Disponibilização da solução no portal da Susep;

**5.1.2.2** Disponibilização da solução por meio de aplicativos de mensagem (Whatsapp);

**5.1.2.3** Solução responsiva;

**5.1.2.4** Possibilidade de integração da solução com sistemas da Susep através de APIs e outras tecnologias;

**5.1.2.5** Funcionamento da solução na infraestrutura de nuvem da contratada;

**5.1.2.6** Direcionamento automático do usuário à informação desejada;

**5.1.2.7** Permissão para a Susep realizar download de dados gerados pela solução;

**5.1.2.8** Disponibilidade, confidencialidade e integridade dos dados gerados garantidas pela solução;

**5.1.2.9** Interface da solução que obrigatoriamente suporte a execução no navegador de internet, sem que haja necessidade de instalação de cliente local da aplicação;

**5.1.2.10** Fornecimento, pela solução, de opções para comunicações seguras e criptografadas entre seus servidores e entre seus servidores e navegadores. A comunicação segura deve fazer uso de protocolos e tecnologias amplamente utilizadas pelo mercado, tais como HTTPS/SSL ou outros protocolos seguros de comunicação;

**5.1.2.11** Interface WEB para operacionalização do serviço aderente ao padrão W3C, ao padrão WCAG 2.0 de acessibilidade e ser compatível com os browsers Internet Explorer 11 ou posterior, Google Chrome 40 ou posterior, Mozilla Firefox 48 ou superior e Edge 14 ou superior;

**5.1.2.12** Solução capaz de acionar Web Services e APIs disponibilizados por outras aplicações;

**5.1.2.13** Solução escalável quanto ao volume de atendimento;

**5.1.2.14** Plataforma de gestão e monitoramento da solução disponibilizada por meio de site internet próprio do fornecedor com acesso seguro e restrito aos usuários determinados pela Susep;

**5.1.2.15** Solução capaz de controlar o tempo de inatividade no uso da aplicação, com logout automático após tempo predeterminado;

**5.1.2.16** Entrega de dados gerados na utilização do serviço à Susep no fim do contrato.

### **5.1.3** Demais requisitos

**5.1.3.1** Funcionamento da solução 24 horas por dia - 7 dias por semana;

**5.1.3.2** Prazo contratual de 12 meses prorrogáveis na forma da lei;

**5.1.3.3** Valor do contrato reajustável anualmente pelo ICTI/IPEA;

**5.1.3.4** Entrega, ao término do contrato de toda a documentação e bases de dados contendo os atendimentos e árvores de decisão à Susep, em meio eletrônico, em formato passível de leitura pelos equipamentos de tecnologia da informação (hardware e software) da Susep;

**5.1.3.5** Transição contratual, iniciada em prazo não inferior a 45 (quarenta e cinco) dias do término do contrato, e finalizada até a data do término do contrato.

**5.2** Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

## **6 VISTORIA PARA A LICITAÇÃO**

**6.1** O objeto da contratação será realizado integralmente de forma remota, de modo que não será necessária vistoria das dependências da Susep.

## **7 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

**7.1** A execução do objeto terá início em até quinze dias da assinatura do contrato.

**7.2** A contratada deverá apresentar comprovante de cumprimento da garantia contratual, conforme o item 19.

**7.2.1** A garantia deverá ser apresentada em até 15 dias úteis contados da assinatura do contrato.

**7.3** Será agendada reunião inicial entre contratante e contratada:

**7.3.1** A reunião ocorrerá em até 15 dias da assinatura do contrato.

**7.3.2** Participação da reunião:

**7.3.2.1** A equipe de fiscalização;

**7.3.2.2** O preposto do contrato, que será o interlocutor da contratada no âmbito do contrato;

**7.3.2.3** Representante legal da contratada.

**7.3.3** A pauta da reunião incluirá:

**7.3.3.1** Apresentação das partes interessadas;

**7.3.3.2** A contratada apresentará a Carta de Preposição (Anexo II);

**7.3.3.3** Esclarecimentos sobre detalhes da implantação da solução;

**7.3.3.4** A Susep apresentará Ordem de Serviço (Anexo III) para a implantação e para o treinamento;

**7.3.3.5** Será agendado o treinamento;

**7.3.3.6** A Susep irá apresentar o modelo do fluxo de atendimento da solução;

**7.3.3.7** A gestor e o preposto assinarão o Anexo VI – Termo de Compromisso;

**7.3.3.8** O preposto submeterá o Anexo VII – Termo de Ciência à assinatura dos seus empregados envolvidos no serviço;

**7.3.3.9** Quaisquer outros esclarecimentos necessários para o início efetivo da execução.

**7.3.3.10** Será redigida a ata da reunião inicial que constará dos autos do respectivo processo eletrônico.

**7.3.4** Todas as assinaturas no âmbito deste contrato serão realizadas através do SEI-Susep (sistema de processos da Susep).

**7.3.4.1.** Os atores do contrato deverão ter sido previamente cadastrados no SEI-Susep.

**7.3.5.** As decisões formalizadas na reunião inicial vinculam as partes do contrato.

## 7.4 IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

**7.4.1** A contratada cumprirá a Ordem de Serviço (Anexo III) recebida na reunião inicial dentro do prazo mencionado no item 3.3.2.

**7.4.2** A Susep atestará a execução da Ordem de Serviço (Anexo III) registrando em seus assentamentos a efetividade das tarefas executadas e o cumprimento dos prazos.

**7.4.2.1** A inexecução total ou parcial da Ordem de Serviço (Anexo III) quanto à realização das tarefas e quanto ao prazo estabelecido será penalizada de acordo com o previsto no Anexo IV – Níveis de Serviço e item 19 – Sanções Administrativas.

**7.4.2.2** A contratada será penalizada somente pelos descumprimentos provocados por fatores de sua responsabilidade.

## 7.5 TREINAMENTO

**7.5.1** O treinamento será realizado na forma prescrita no item 3.4.

## 7.6 SUPORTE

**7.6.1** O serviço de suporte será realizado na forma prescrita no item 3.6.

## 7.7 CONSULTORIA

**7.7.1** As demandas de consultoria serão apresentadas na forma prescrita no item 3.7.

## 7.8 FATURAMENTO

**7.8.1** Até o terceiro dia útil do mês subsequente ao mês de referência a contratada deverá encaminhar à Susep os seguintes insumos para o faturamento:

**7.8.1.1** Relação das Ordens de Serviços concluídas no mês de referência;

**7.8.1.2** Relatório que enumere e quantifique os atendimentos legítimos realizados no mês de referência;

**7.8.1.3** Relatório de disponibilidade da solução durante o mês de referência;

**7.8.1.4** Relatório de chamados de suporte atendidos durante o mês de referência, indicando os tempos de resposta e atendimento de cada chamado.

**7.8.2** O Fiscal Técnico da Susep fará a apuração do valor do faturamento de acordo com o disposto a seguir:

**7.8.2.1** Análise dos documentos encaminhados pela contratada, considerando o definido no item 3.12 e no item 7.8.1.

**7.8.2.2** Aplicação dos ajustes indicados no Anexo IV – Níveis de Serviços.

**7.8.3** O Gestor do contrato e o Fiscal Requisitante efetuarão a emissão e encaminhamento da Autorização de Faturamento (Anexo V) à contratada, de acordo com a análise realizada pelo Fiscal Técnico, em até 10 dias corridos a contar do recebimento do último documento.

**7.8.3.1.1** A Autorização de Faturamento (Anexo V) terá efeitos de Recebimento Definitivo.

**7.8.4** A contratada, emitirá e encaminhará à Susep a nota fiscal de acordo com a Autorização de Faturamento, em até 3 dias a contar do recebimento da Autorização de Faturamento (Anexo V).

**7.8.5** O Fiscal Técnico da Susep verificará e atestará a Nota Fiscal e, em caso de conformidade, o Fiscal Administrativo instruirá o pagamento.

## 7.9 TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

**7.9.1** Ao término do contrato, será realizada transição do serviço de acordo com o previsto no item 3.17.

## 8 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

**8.1** Atores da gestão do contrato

PARTE	PAPÉIS	RESPONSABILIDADES
Contratante	Gestor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial;</li> <li>Assinar o Termo de Compromisso;</li> <li>Encaminhar Ordens de Serviço juntamente com o fiscal requisitante;</li> <li>Acompanhar o serviço em nível gerencial;</li> <li>Assinar e entregar a Autorização de Faturamento juntamente com o fiscal requisitante;</li> <li>Atestar o recebimento dos serviços da nota fiscal;</li> <li>Organizar reuniões de gestão do contrato;</li> <li>Encaminhamento de indicação de sanções à área administrativa, quando houver;</li> <li>Encaminhamento de pedidos de alteração contratual ao setor competente, quando os houver;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Encaminhar justificativa para aditamento contratual ao setor competente se julgado conveniente e oportuno;</li> <li>Manutenção do histórico do gerenciamento do contrato;</li> <li>Gerenciar a transição da operação dos serviços.</li> </ul>
	<b>Fiscal Técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial;</li> <li>Apoiar a contratada na implantação e integração da solução nos canais apropriados;</li> <li>Participar do treinamento prestado pela contratada;</li> <li>Propor abertura de Ordem de Serviço de Consultoria;</li> <li>Abrir chamado de suporte;</li> <li>Fiscalizar tecnicamente o contrato;</li> <li>Disponibilizar os meios de acesso ao ambiente de desenvolvimento aos profissionais alocados;</li> <li>Aplicar os NMS no cálculo do valor a ser faturado;</li> <li>Assinar o relatório técnico de fiscalização contratual.</li> </ul>
	<b>Fiscal administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial;</li> <li>Realizar a fiscalização administrativa e fiscal do contrato, em ciclos mensais;</li> <li>Encaminhar notas fiscais para pagamento;</li> <li>Verificação da manutenção das condições da contratada nas quais o contrato foi assinado.</li> </ul>
	<b>Fiscal Requisitante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial;</li> <li>Participar do treinamento prestado pela contratada;</li> <li>Encaminhar Ordens de Serviço juntamente com gestor do contrato;</li> <li>Assinar a Autorização de Faturamento equivalente juntamente com o gestor do contrato.</li> </ul>
<b>Contratada</b>	<b>Representante legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial;</li> <li>Assinar o Termo de Compromisso;</li> <li>Apresentar o preposto.</li> </ul>
	<b>Preposto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial;</li> <li>Responder pela contratada em todos os aspectos contratuais;</li> <li>Distribuir internamente as Ordens de Serviço recebidas da Susep;</li> <li>Apresentar os relatórios para o faturamento mensal;</li> <li>Receber autorização de faturamento;</li> <li>Apresentar notas fiscais correspondentes à Autorização de Faturamento;</li> <li>Participar de reuniões de gestão do contrato representando a contratada;</li> <li>Garantir a aderência dos serviços e entregas aos termos da contratação.</li> </ul>
	<b>Profissionais contratada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assinar o termo de ciência;</li> <li>Executar as Ordens de Serviço</li> </ul>

## 8.2 Mecanismos de comunicação entre contratante e contratada

**8.2.1** As demandas serão registradas e designadas à contratada pela emissão de Ordem de Serviço (Anexo III), por meio da qual o preposto será comunicado.

**8.2.2** Os indicadores de desempenho e qualidade alcançados na execução das ordens de serviço serão apurados por meio das métricas definidas no Anexo IV – Níveis de Serviço.

**8.2.3** Os eventuais ajustamentos ao valor (glosas) da Ordem de Serviço (Anexo III) em função da aplicação do NMS serão registrados no documento de Autorização de Faturamento (Anexo V) do mês de referência.

**8.2.4** A Susep emitirá Autorização de Faturamento, conforme Anexo V, e o entregará à contratada por e-mail;

**8.2.5** As reuniões que ocorram durante o contrato poderão ser realizadas presencialmente ou remotamente, por meio da plataforma Microsoft Teams ou outra, a critério da Susep.

**8.2.6** As demais comunicações entre as partes se darão por e-mail e, em último caso, por carta registrada dos Correios.

**8.3** A forma de aferição/medição do serviço para efeito de pagamento seguirá o disposto no item 3.12 e no item 7.8.

**8.4** Mensalmente, o fiscal requisitante irá utilizar a solução, como se fosse um usuário, para fins de verificação da sua disponibilidade e das funcionalidades previstas.

**8.5** Em observação ao art. 74, inciso III, não será necessário recebimento provisório do serviço em contratação.

**8.6** O Recebimento Definitivo é formalizado por meio da emissão da Autorização de Faturamento (Anexo V), conforme item 7.8.3.1.1.

**8.7** Manutenção das condições de Habilitação da contratada:

**8.7.1** Quando do encaminhamento do processo para fins de pagamento, o fiscal administrativo realizará as verificações de manutenção das condições de habilitação da contratada.

**8.7.2** Em caso de irregularidade em alguma documentação, a contratada será instada à sua correção.



## 9 INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

- 9.1** A demanda do órgão tem como base as seguintes características:
- 9.1.1** Número de atendimentos inclusos na franquia mensal: 5.000;
  - 9.1.2** Número estimado de atendimentos excedentes à franquia mensal: 2.000;
  - 9.1.3** Horas anuais de consultoria estimada anual (sob-demanda): 120;
  - 9.1.4** Necessidade de integração com sistemas da Susep.

## 10 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 10.1** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 10.2** 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.
- 10.3** 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.
- 10.4** Pagar à contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 10.5** 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.
- 10.6** Não praticar atos de ingerência na administração da contratada, tais como:
- 10.6.1** Exercer o poder de mando sobre os empregados da contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos.
  - 10.6.2** Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;
  - 10.6.3** 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.
- 10.7** Fornecer por escrito as informações e orientações necessárias à contratada para a prestação do serviço.
- 10.8** Fornecer à contratada o Fluxo de Atendimento (Anexo I) que a solução disponibilizará aos usuários.
- 10.9** Formalizar à contratada as solicitações de ajustes necessários à solução durante a execução do contrato.
- 10.10** Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços.
- 10.11** Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada.
- 10.12** Arquivar, entre outros documentos, orçamentos, autorizações de faturamento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.
- 10.13** Designar a equipe de fiscalização do contrato.
- 10.14** Custodiar a garantia contratual apresentada pela contratada, nos termos do contrato.
- 10.15** Convocar os interessados para a reunião inicial.
- 10.16** Agendar e selecionar os servidores da Susep que participarão do treinamento prestado pela contratada.
- 10.17** Abrir Ordens de Serviço.
- 10.18** Validar a execução das ordens de serviço.
- 10.19** Conferir o dimensionamento das ordens de serviço.
- 10.20** Monitorar os níveis de serviço alcançados pela contratada.
- 10.21** Aplicar os termos do nível mínimo de serviço.
- 10.22** Apurar o valor e emitir a respectiva Autorização de Faturamento (Anexo V).
- 10.23** Verificar a regularidade da situação fiscal da contratada, conforme determina a Lei, antes de efetuar o pagamento devido, notificando-a no caso de irregularidade.
- 10.24** Sustar, recusar ou determinar a reversão de procedimento em desacordo com os termos contratuais.
- 10.25** Definir o método de pesquisa de satisfação dos atendimentos a ser respondida pelos usuários da solução.
- 10.26** Aplicar as sanções previstas para o caso de não cumprimento de obrigações e deveres contratuais.

## 11 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1** Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta.
- 11.2** Reparar, corrigir, ajustar às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, incorreções ou desacordos com o previamente definido pela contratante.
- 11.3** Garantir que a solução mantenha diálogos textuais com os usuários de acordo com o fluxo de atendimento indicado pela Susep.
- 11.4** 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.
- 11.5** Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos condizentes com serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 11.6** 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;
- 11.7** 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;
- 11.8** Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos com relação ao serviço.
- 11.9** Promover a manutenção e sustentação da solução, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

- 11.10** 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.
- 11.11** Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos.
- 11.12** 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.
- 11.13** Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 11.14** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 11.15** 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.
- 11.16** Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.
- 11.17** Observar a POSIC/Susep, disponível no sítio eletrônico da Autarquia.
- 11.18** Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os recursos e tecnologia adequados, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 11.19** Realizar a transição contratual nos termos do item 3.17.
- 11.20** Implantar a solução no ambiente de TI da Susep de acordo com este instrumento.
- 11.21** Treinar os servidores indicados pela Susep nos termos do item 3.4.
- 11.22** Executar as ordens de serviço apresentadas pela Susep.
- 11.23** Executar o objeto dentro Níveis de Serviço (Anexo IV).
- 11.24** Disponibilizar serviços de suporte nos termos do item 3.6.
- 11.25** Responder e atender as demandas de suporte registradas pela Susep
- 11.26** Guardar sigilo de informações da Susep a que tenha acesso em razão do contrato.
- 11.27** Assinar o Termo de Compromisso e o Termo Ciência (Anexos VI e VII).
- 11.28** Participar da reunião inicial.
- 11.29** Apresentar garantia contratual nos termos do item 18.
- 11.30** Designar seu preposto, de acordo com este instrumento.
- 11.31** Entregar à contratante os relatórios de faturamento previstos no item 7.8.
- 11.32** Emitir nota fiscal de acordo com a Autorização de Faturamento (Anexo V).

## **12 DA SUBCONTRATAÇÃO**

- 12.1** Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## **13 ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

- 13.1** É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

## **14 CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

- 14.1** O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 14.2** O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 14.3** A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 14.4** O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 14.5** O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 14.6** As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.
- 14.7** A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará a verificação dos níveis de serviço e a metodologia de faturamento prescritas neste instrumento, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.
- 14.7.1** A aplicação dos níveis mínimos de serviço não afasta a incidência concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 14.8** Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 14.9** O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 14.10** Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 14.11** A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 14.12** Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

**14.13** O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

**14.14** O Fiscal Técnico deverá confirmar o cadastro como usuários externos dos seguintes signatários no SEI:

**14.14.1** Preposto;

**14.14.2** Profissionais técnicos da contratada que terão acesso ao ambiente de TI da Susep.

**14.15** Após a reunião inicial o Fiscal Técnico deverá confirmar que estão atuados no processo:

**14.15.1** Ata da reunião inicial assinada pelos participantes;

**14.15.2** Carta de preposição;

**14.15.3** Ordem de Serviço de implantação e treinamento;

**14.15.4** Termo de Compromisso e Termo de Ciência assinados;

**14.15.5** Garantia contratual.

**14.16** Quanto à implantação da solução, o Fiscal Técnico e o Fiscal Requisitante deverão verificar:

**14.16.1** O prazo de execução do serviço, segundo o item 3.3.3;

**14.16.2** O funcionamento da solução nos canais em que foi instalada;

**14.16.3** O comportamento da solução de acordo com o fluxo atendimento apresentado pela área demandante;

**14.16.4** A disponibilidade das funcionalidades de gerenciamento previstas no item 3.9;

**14.16.5** A disponibilidade dos serviços de suporte previsto no item 3.6;

**14.16.6** O funcionamento da pesquisa de satisfação a que se refere o item 3.15;

**14.16.7** Os requisitos tecnológicos apontados no item 3.13;

**14.16.8** A realização do treinamento de acordo com o item 3.4.

**14.16.9** A Ordem de Serviço da implantação será considerada executada quando todas as verificações acima forem positivas.

**14.17** Quanto à execução mensal do serviço, a equipe de fiscalização de deverá:

**14.17.1** Verificar a disponibilidade e a funcionalidade da solução, como previsto no item 8.4, comprovando através de capturas de tela;

**14.17.2** Verificar o envio e efetuar a autuação dos documentos indicados no item 7.8.1;

**14.17.3** Realizar o procedimento de faturamento de acordo com os itens 7.8.2 e 7.8.3;

**14.17.4** O Fiscal Técnico autuará o Relatório de Fiscalização no qual registrará suas observações;

**14.17.5** O Gestor do contrato autuará o Relatório de Gestão Contratual, consolidando os procedimentos mensais de Faturamento.

**14.17.6** Realizar o procedimento de faturamento de acordo com o item 7.8.5.

**14.18** As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

**14.19** A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## **15. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

**15.1** A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo (Autorização de Faturamento) dos serviços, nos termos abaixo.

**15.2** No prazo de até 3 dias úteis do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual, conforme item 7.8.1;

**15.3** O recebimento provisório não será realizado, conforme justificado no item 8.5.

**15.4** No prazo de até 10 dias corridos a contar do recebimento dos documentos encaminhados pela contratada, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo (Autorização de Faturamento), ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

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

**15.4.2** Emitir a Autorização de Faturamento para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

**15.4.3** Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Níveis Mínimos de Serviços (Anexo IV).

**15.5** O recebimento definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

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

## **16 DO PAGAMENTO**

**16.1** O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 15 (quinze) corridos dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

**16.1.1** Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

**16.2** A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida da Autorização de Faturamento do serviço, conforme este Termo de Referência

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

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

**16.3.2** 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.

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

**16.3.4** 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.

**16.3.5** 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.

**16.3.6** 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.

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

**16.4** O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

**16.4.1** o prazo de validade;

**16.4.2** a data da emissão;

**16.4.3** os dados do contrato e do órgão contratante;

**16.4.4** o período de prestação dos serviços;

**16.4.5** o valor a pagar; e

**16.4.6** eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

**16.5** Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

**16.6** Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

**16.6.1** não produziu os resultados acordados;

**16.6.2** deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

**16.6.3** deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

**16.8** 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, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

**16.9** É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

**16.10** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

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.

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

$I = (TX)$

$I = \left( \frac{6}{365} \right)$

$I = 0,00016438$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

## 17 REAJUSTE

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

**17.1.1** Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI/IPEA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

**17.3** No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

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

**17.5** Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

**17.6** Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

**17.7** O reajuste será realizado por apostilamento.

## **18. GARANTIA DA EXECUÇÃO**

**18.1** O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

**18.2** No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

**18.2.1** A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação sanções previstas no item 19.2.2.5.

**18.3** A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

**18.4** A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

**18.4.1** prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

**18.4.2** prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

**18.4.3** multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

**18.4.4** obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

**18.5** A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

**18.6** A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

**18.7** Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

**18.8** No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

**18.9** 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.

**18.10** Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

**18.11** A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

**18.12** Será considerada extinta a garantia:

**18.12.1** com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

**18.12.2** no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 05/2017.

**18.13** O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

**18.14** A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

## **19 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

**19.1.1** inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

**19.1.2** ensejar o retardamento da execução do objeto;

**19.1.3** falhar ou fraudar na execução do contrato;

**19.1.4** comportar-se de modo inidôneo; ou

**19.1.5** cometer fraude fiscal.

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

**19.2.1** Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

**19.2.2** Multa de:

**19.2.2.1** 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

**19.2.2.2** 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

**19.2.2.3** 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

**19.2.2.4** 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

**19.2.2.5** 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

**19.2.2.6** as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

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

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

**19.2.4.1** A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 19.1 deste Termo de Referência.

**19.2.5** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

**19.3** As sanções previstas nos subitens 19.2.1, 19.2.3, 19.2.4 e 19.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

**19.4** Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

TABELA 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

TABELA 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por serviço;	4
2	Designar funcionário sem conhecimento para executar os serviços contratados, por serviço;	3
3	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por solicitação e por dia;	3
4	Prestar os serviços fora dos parâmetros e rotinas estabelecidos, deixando de fornecer os recursos e tecnologia adequados, e não observando as recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação; por ocorrência e por dia até a solução da inconformidade.	5
Para os itens a seguir, deixar de:		
5	Participar da reunião inicial ou de assinar os termos e documentos dela resultantes; por ocorrência, por dia de atraso;	1
6	Apresentar os relatórios para o faturamento mensal; por dia de atraso;	2
7	Substituir consultor, instrutor ou preposto que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	2
8	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	3
9	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	3
10	Prestar esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante; por ocorrência;	3
11	Promover a manutenção e sustentação da solução, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato; por ocorrência; por dia;	4
Para reincidência		

12	Acumular 3 (três) advertências no período de 6 (seis) meses;	3
13	Acumular 5 (cinco) eventos de grau 2 em período de 12 (doze) meses;	4
14	Acumular 5 (cinco) eventos de grau 3 em período de 12 (doze) meses;	5
15	Acumular 2(dois) eventos de grau 4 em período de 12 (doze) meses;	5
16	Acumular 2(dois) eventos de grau 5 em período de 12 (doze) meses.	Rescisão unilateral

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

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

**19.5.2** tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

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

**19.6** 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.

**19.7** 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.

**19.7.1** Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

**19.9** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

**19.10** 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.

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

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

**19.13** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

**19.14** As multas poderão ser aplicadas cumulativamente entre si, em caso de terem sido observadas e registradas no mesmo período de referência, independentemente da data de ocorrência do fato gerador.

**19.15** A aplicação das multas indicadas no item 19.4 não exclui a aplicação das glosas previstas no Anexo IV – Níveis de Serviço, podendo essas incidirem cumulativamente.

## **20 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **20.1 Proposta Comercial**

**20.1.1** A proposta comercial - Anexo VIII deverá ser assinada digitalmente (pdf) por seu representante legal.

**20.1.2** A proposta deverá conter para o objeto:

**20.1.3** O preço unitário e total dos serviços objeto do contrato, com no máximo duas casas decimais, em algarismos e por extenso (havendo discordância entre os preços unitário e total, prevalecerá o primeiro, e entre os valores expressos em algarismos e por extenso, prevalecerá o valor por extenso);

**20.1.4** O prazo de validade, não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação. Na ausência de indicação expressa do prazo de validade, considerar-se-á tacitamente indicado o prazo de 60 dias;

**20.1.5** Declaração expressa de que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, lucros, frete, tributos e demais encargos, de qualquer natureza, incidentes sobre o objeto deste Pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título;

### **20.2 Critérios de Seleção**

#### **20.2.1 Caracterização da Solução de Tecnologia da Informação**

**20.2.1.1** Conforme argumentado no item 1.2 deste Termo, o objeto possui NATUREZA COMUM, ou seja, a sua caracterização está em conformidade com o disposto na Lei nº 10.520/2002, art. 1º, parágrafo único; Decreto nº 10.024/2019, art. 3º, inciso II; Acórdão nº 2.471/2008-TCU-Plenário, item 9.2.1.

#### **20.2.2 Tipo de Licitação**

**20.2.2.1** O tipo de licitação a ser adotado para a contratação do objeto é o MENOR PREÇO, em conformidade com o Inciso I, §1º do art. 45 da Lei 8.666/93, combinado com o Inciso X, do art. 4º, da Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 10.024/2019, art. 7º.

#### **20.2.3 Modalidade de Licitação**

**20.2.3.1** Será adotada a modalidade de licitação PREGÃO, na forma ELETRÔNICA. Em consequência da padronização existente no mercado de TI, a maioria dos bens e serviços de tecnologia da informação estão aderentes a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos, sendo, portanto, via de regra, considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão.

### **20.3 Critérios de Habilitação**

**20.3.1** A licitante autora do melhor lance deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução, de forma satisfatória de serviços similares ao do objeto.

- 20.3.2** Conforme previsto na Lei 8.666, no art. 43 § 3º e em consonância com as orientações e determinações da Susep, os Atestados de Capacidade Técnica apresentados poderão ser objeto de diligência para verificação de autenticidade de seu conteúdo, momento em que serão solicitados ao emitente dos atestados ou à licitante documentos e evidências que descrevam e comprovem a execução dos serviços ali declarados.
- 20.3.3** No processo de diligência poderão ser colhidas evidências que verifiquem a capacidade técnica, tais como: relatórios, registros de reunião, impressão das telas dos aplicativos e sistemas, para a devida comprovação dos serviços atestados.
- 20.3.4** O(s) atestado(s) deverá(ão) conter o nome, e-mail e o telefone do(s) atestante(s), ou qualquer outro meio para que a SUSEP possa manter contato com os respectivos emissores dos atestados.
- 20.3.5** O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, de notas fiscais emitidas, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.
- 20.3.6** A licitante autora do melhor lance deverá demonstrar a conformidade técnica da solução em face das especificações técnicas enumeradas no item 3 deste Termo de Referência.
- 20.3.6.1** A demonstração de conformidade será realizada por meios remotos e agendada com a equipe de planejamento desta contratação.
- 20.3.6.2** A licitante será desclassificada, caso não seja demonstrada a conformidade da solução proposta.
- 20.3.7** A licitante deverá preencher o Anexo IX - Dados dos signatários e do preposto e enviá-lo juntamente com a proposta comercial.
- 20.3.8** Logo após a homologação do pregão, a licitante deverá providenciar o cadastro dos signatários e do preposto indicado como usuário-externo do SEI, o sistema de processos da Susep. A providência visa à habilitação da assinatura remota de documentos. Instruções estão disponíveis no endereço abaixo:  
[https://sei.susep.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=usuario\\_externo\\_avisar\\_cadastro&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.susep.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_avisar_cadastro&id_orgao_acesso_externo=0)
- 20.3.9** Observando a Instrução Normativa nº 05/2017 da SEGES/MPOG, artigo 10º e 12, não será admitida a contratação de sociedades cooperativas ou instituições sem fins lucrativos.
- 20.4** Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais
- 20.4.1** Não serão admitidos preços unitários superiores aos discriminados na seção “Estimativa de Preços”, item 21.
- 20.5** Critério de Julgamento
- 20.5.1** Será declarada vencedora a LICITANTE que oferecer o menor preço atendendo a todas as exigências de habilitação, proposta e às especificações técnicas contidas neste Termo de Referência.
- 20.6** Disposições gerais
- 20.7** As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.
- 20.8** Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.
- 20.9** As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

## 21 ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

- 21.1** O custo estimado da contratação é o previsto no valor global máximo.
- 21.2** Tal valor foi obtido a partir de pesquisa de preços realizada no mercado. Foram recebidas 7 propostas válidas, das quais foram consideradas as medianas dos valores de cada item compreendido no objeto.

## 22 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

ITEM 1) 33.90.40.20 - R\$ 15.000,00  
 PTRES: 171907  
 Programa de Trabalho: 04122003220000001  
 Fonte de Recursos: 0180173039  
 Plano Interno: SUSEPSI2000

ITENS 2 e 3) 33.90.40.19 - R\$ 90.720,00  
 PTRES: 171907  
 Programa de Trabalho: 04122003220000001  
 Fonte de Recursos: 0180173039  
 Plano Interno: SUSEPSI2000

ITEM 4) 33.90.35.04 - R\$ 25.870,80  
 PTRES: 171907  
 Programa de Trabalho: 04122003220000001  
 Fonte de Recursos: 0180173039  
 Plano Interno: SUSEPSI2000

## 25. ANEXOS A ESTE TERMO DE REFERÊNCIA

### Anexos

No.do Anexo	Conteúdo
I	Fluxo de Atendimento - piloto
II	Carta de Proposição
III	Ordem de Serviço
IV	Níveis de Serviço



V	Autorização de Faturamento
VI	Termo de Compromisso
VII	Termo de Ciência
VIII	Proposta Comercial
IX	Dados dos signatários e do preposto

Rio de Janeiro, 31 agosto de 2021.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
Integrante Requisitante:	Gabriel Melo da Costa
Integrante Requisitante Substituto:	Newton Marques
Integrante Técnico:	Leonardo José Brasil de Carvalho
Integrante Administrativo Titular:	Rafael Quaresma
Integrante Administrativo Substituto:	Sílvia Yumi Kanashiro



Documento assinado eletronicamente por **GABRIEL MELO DA COSTA (MATRÍCULA 2498404)**, **Coordenador**, em 01/09/2021, às 09:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. artigos 369, 405 e 425 da lei nº 13.105/2015 c/c Decreto nº 8.539/2015 e Instruções Susep 78 e 79 de 04/04/2016 .



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO JOSÉ BRASIL DE CARVALHO (MATRÍCULA 3150604)**, **Chefe de Departamento**, em 01/09/2021, às 10:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. artigos 369, 405 e 425 da lei nº 13.105/2015 c/c Decreto nº 8.539/2015 e Instruções Susep 78 e 79 de 04/04/2016 .



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL QUARESMA DE MELO (MATRÍCULA 2541303)**, **Analista Técnico da SUSEP**, em 01/09/2021, às 10:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. artigos 369, 405 e 425 da lei nº 13.105/2015 c/c Decreto nº 8.539/2015 e Instruções Susep 78 e 79 de 04/04/2016 .



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.susep.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.susep.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1125141** e o código CRC **9A63CF5D**.