



SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 1/2022/COPAD/DEATI/SUPERINTENDENTE/SUSEP

Processo Administrativo nº 15414.611579/2022-60

TERMO DE REFERÊNCIA DETIC Nº 03/2022

SysAid - Atualização de Plataforma, Licenças, Suporte, Treinamento e Orientação Técnica Especializada

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC, relacionados à solução ITSM SysAid em operação na Susep, incluindo os seguintes itens:

- 1.1.1. Manutenção e Atualização de Versão;
- 1.1.2. Serviço de Suporte Remoto;
- 1.1.3. Treinamento;
- 1.1.4. Ampliação do número de licenças administrativas;
- 1.1.5. Ativação de licenças para gerenciamento de patch; e
- 1.1.6. Serviço contínuo de Orientação Técnica Especializada;

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. Bens e serviços que compõem a solução:

Lote	Item	Serviço	CATSER	Qtde.	Unidade de medida	Vlr Unitário Estimado	Vlr. Total Estimado
1	1	Manutenção e Atualização de Versão	25992	24	Meses	6.138,84	147.332,16
	2	Serviço de Suporte Remoto	27510	24	Meses	4.233,60	101.606,40
	3	Treinamento	3840	2	Único	12.320,00	24.640,00
	4	Licenças Administrativas adicionais	27464	35	Unidade	25.379,02	888.265,70
	5	Licenças para Gerenciamento de Patch	25992	600	Unidade/mês	1,99	28.707,84
2	6	Orientação Técnica Especializada	27014	24	Meses	15.488,62	371.726,88
Valor Total Estimado:							1.562.278,98

2.2. Os itens do objeto têm natureza comum.

2.2.1. Os itens 1, 2, 5 e 6 correspondem a serviço prestado de forma continuada sem dedicação exclusiva de mão de obra.

2.2.2. O item 3 será prestado conforme agendamento realizado na forma detalhada neste instrumento.

2.2.3. O item 4 corresponde a fornecimento de licença perpétua para uso de software.

2.3. A presente contratação adotará como regime de execução Empreitada por Preço Global.

2.4. O objeto será parcelado em dois lotes, conforme detalhado na seção "3. Justificativa para a contratação".

2.4.1. O primeiro lote englobará os itens 1, 2, 3, 4 e 5.

- 2.4.2. O segundo lote incluirá apenas o item 6.
- 2.5. Os serviços serão prestados por 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogados na forma da lei até 60 (sessenta) meses.
- 2.6. O valor de referência previsto na tabela acima é meramente estimativo.
- 2.7. O objeto da contratação não incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD/ME nº 1/2019.

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. Atualização da Solução e suporte do fabricante

A empresa israelense fabricante da solução SysAid disponibiliza quatro novas versões anualmente. Cada versão traz em seu bojo novas funcionalidades, melhorias das funcionalidades existentes e evoluções na apresentação. Portanto, numa solução com tal dinamismo, é fundamental manter atualizada a versão em produção na Susep.

O suporte do fabricante é necessário em situações em que a equipe técnica da Susep requer direcionamento de especialista para elaborar a solução. Sob tais circunstâncias, as instruções e esclarecimentos do fabricante serão úteis para sanar as dúvidas levantadas pelo pessoal da Susep. O serviço de atualização e suporte é atualmente prestado à Susep por meio do contrato nº 06/2018, com vencimento previsto para 13/05/2023.

3.1.2. Treinamento

Desde o treinamento inicial ocorrido quando da implantação da solução, o SysAid passou por sucessivas evoluções, não tendo havido nenhuma reciclagem do pessoal técnico desde então.

Adicionalmente, a área de infraestrutura e serviços de TIC foi reformulada, havendo recebido inclusive novos recursos originados de outras entidades da Administração Pública, os quais não participaram de nenhum treinamento Sysaid.

Por fim, prevê-se que membros dessa equipe deverão acompanhar os serviços de orientação técnica especializada para fins de transferência e retenção de conhecimento no âmbito da Susep. Portanto, para capacitação desses recursos e melhor aproveitamento da solução, será ministrado treinamento envolvendo as funcionalidades da solução SysAid.

3.1.3. A ampliação do número de licenças administrativas

Atualmente, a Susep opera o SysAid com 40 (quarenta) licenças administrativas. Entretanto, é previsto o ingresso de recursos adicionais em virtude da nova contratação de suporte ao usuário e sustentação de infraestrutura na Susep. Também passarão a ser usuários administradores do SysAid servidores das áreas de recursos humanos e de serviços/patrimônio. Dessa forma, esta contratação abrigará item de novas licenças administrativas do software a serem atribuídas aos novos usuários previstos.

3.1.4. A ativação de licenças para gerenciamento de patch

Atualmente, a atualização dos componentes de software existentes nos computadores e desktops da Susep são realizados de maneira heterogênea, de acordo com a configuração de cada instalação individual e, muitas vezes, condicionada à autorização do próprio usuário, comprometendo a padronização do parque e a gestão da segurança.

O recurso de gerenciamento de patches é um instrumento adicional em favor da segurança da informação na autarquia, ao permitir a aplicação centralizada de novas versões de softwares homologados no parque de microinformática da Susep, aumentando os níveis de segurança, controle e padronização.

3.1.5. Orientação Técnica Especializada

Atualmente o sistema é a base de gerenciamento dos serviços de TIC da Susep, sendo a ferramenta para implementação das disciplinas do ITIL. Após ter sido implantado com sucesso, os técnicos responsáveis à época pelo SysAid foram treinados e habilitados na gestão e configuração da solução.

Após as reestruturações por que passou a área de TIC desde então, tanto o software passou a oferecer maior número de funcionalidades e tecnologias, quanto os técnicos da Susep foram movimentados para outras áreas, para posições de gestão e mesmo para outros órgãos. Dessa forma, existe atualmente na Susep uma grande carência técnica em termos de especialistas no SysAid. A dificuldade levanta

barreiras à atualização da configuração do sistema para ajuste dos processos de gerenciamento dos serviços de TIC. Com isso, a Susep segue utilizando praticamente a mesma configuração estabelecida na implantação da solução; e outras áreas e unidades da Susep que poderiam se beneficiar dos recursos da solução seguem desatendidas por falta desse especialista. Diante do amplo espectro de funcionalidades da solução, existe um potencial a ser explorado para seu melhor aproveitamento na Susep. Para esse fim, são necessários serviços de orientação técnica especializada na solução SysAid.

Outro motivador da contratação do serviço de orientação técnica especializada é a superveniência da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, que disciplina a contratação de serviços de suporte ao usuário e sustentação de infraestrutura de TIC. Segundo as suas disposições, contratações dessa natureza deverão ser suportadas por ambiente de serviços de TIC monitorados por ferramenta ITSM capaz de proporcionar níveis de governança dos serviços apropriados às exigências legais. Diante dessa condição, o serviço de orientação técnica especializada será necessário para configuração da plataforma SysAid em atendimento às exigências normativas.

3.1.6. **O prazo de vigência do contrato**

O prazo inicial de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses.

O prazo padrão de 12 meses não se mostra adequado no caso. O intervalo de 12 meses é insuficiente para a devida ambientação do recurso destinado aos serviços de orientação técnica especializada. Estima-se que pelo menos 24 meses serão necessários à sua completa inserção no ambiente tecnológico e de negócios da Susep a ponto de poder colaborar com a configuração do SysAid por meio de soluções efetivas para implantação das principais disciplinas de gestão de serviços de TIC e adequação do ambiente às disposições da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

Outra razão que demanda a contratação por 24 meses é um objetivo de transferência de conhecimento pretendido com a contratação de serviços de orientação técnica especializada. Recursos da Susep acompanharão o prestador da Contratada com fins de aprendizado em modalidade sistema “hands-on”, elevando o nível de maturidade da equipe da Susep para sustentação, configuração e uso da solução SysAid.

3.1.7. **Aplicabilidade da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021**

O serviço de Orientação Técnica Especializada será contratado à luz das disposições da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021. O normativo, em seu Anexo I, item 2.3, enumera as espécies de serviços técnicos especializados abrangidos em seu escopo, com destaque para os itens:

a) *Gerenciamento de Serviços de TIC;*

b) *Sustentação de Aplicações; e*

h) *Monitoramento de Serviços de TIC;*

Observa-se ainda, no item 19.1.2 do Anexo C da portaria, a descrição das atividades típicas de sustentação de Infraestrutura para Aplicações, *in verbis*:

19.1.2. Sustentação de Infraestrutura para Aplicações

a) Principais Atividades:

- *Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações da Contratante;*
- *Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da Contratante;*
- *Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações da Contratante;*
- *Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações da Contratante;*
- *Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;*
- *Acompanhar fornecedores caso necessário;*
- *Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.*

Sendo essas alíneas descritivos precisos da natureza do serviço a ser prestado, será aplicada a referida portaria no que tange à contratação do lote 2.

3.1.8. **Justificativas referentes a outros requisitos da contratação**

Encontram-se pormenorizadas em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares (010/2022), constante deste processo.

3.2. **Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais:**

ALINHAMENTO AO PEI/SUSEP 2020-2023	
ID	Objetivos Estratégicos
01	Otimizar os processos críticos de negócios.

ALINHAMENTO AO PDTIC/SUSEP 2022-2024			
ID	Necessidade do PDTIC	Ação do PDTI associada	Meta do PDTIC
1	N15 - Ampliação de recursos operacionais para sustentação da infraestrutura. <i>(Em elaboração)</i> (1419608)	Planejamento de Contratação de Sysaid + Orientação Técnica Especializada. <i>(Em elaboração)</i>	Ampliar o nº de recursos operacionais para sustentação de infraestrutura. <i>(Em elaboração)</i>

ALINHAMENTO AO PAC - SUSEP/2022	
Item	Descrição
109	27510 - "Suporte e atualização do software da Central de Serviços de TIC".

3.3. **Estimativa da demanda**

Os fatores que resultaram nos quantitativos e características informados nesta seção estão detalhados nos estudos preliminares.

3.3.1. **Perfil da licença SysAid a que se refere este instrumento**

Trata-se de instalação *on-premises* de licença perpétua de software SysAid com as seguintes características:

- *Edição Sysaid:* Enterprise Edition
- *Tipo de Banco de Dados:* Microsoft SQL-Server 2019
- *Número de Administradores:* 40
- *Módulo Portal do Gerente:* Habilitado
- *Máximo de Usuários Finais:* ilimitado
- *Máximo de Ativos:* 900 (novecentos)
- *Quantidade de Ativos para fins de Gerenciamento de Patches:* 0
- *Sessões de controle Remoto RCG Simultâneas:* 1
- *Sessões do Módulo "Meu Computador" RCG Simultâneas:* 1
- *Módulos Disponíveis:*
 - Portal do Gerente;
 - Tarefas e Projetos;
 - Monitoramento;
 - CMDB;
 - Bate-Papo;
 - SLA/SLM;
 - Pacote ITIL
 - Serviços de Senha.

3.3.2. **Prazo do contrato**

A vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado até 60 (sessenta) meses na forma da lei.

3.3.3. **Treinamento**

Conforme detalhado nos Estudos Preliminares, até 35 (trinta e cinco) alunos receberão treinamento sobre o sistema Sysaid, na forma e nos prazos especificados neste instrumento. Para melhor aproveitamento, o treinamento será ministrado em duas turmas distintas.

3.3.4. **Licenças Administrativas adicionais**

Serão adquiridas 35 (trinta e cinco) licenças administrativas adicionais. O quantitativo é necessário para atribuição aos novos usuários previstos para ingresso na Susep por meio do futuro contrato de suporte ao usuário e sustentação de ambiente de TIC, bem como aos usuários das unidades da Susep que passarão a utilizar o SysAid para tratamento de demandas de seu público.

3.3.5. **Licenças para Gerenciamento de Patches**

Está prevista a ativação de até 600 (seiscentas) licenças de gerenciamento de patch por mês. O momento de ativação das licenças e a quantidade de licenças ativadas ficarão a critério da Susep, que não se obrigará a contratar a quantidade total prevista. A Susep observará o quantitativo de equipamentos em produção para ativação das licenças. Dessa forma, poderá haver alteração do número de licenças ativadas ao longo da vigência do contrato, em razão da natureza flutuante do tamanho do parque de microinformática.

3.3.6. **Serviço de Orientação Técnica Especializada**

A Contratada deverá disponibilizar 01 (um) recurso capacitado à prestação de serviços de orientação técnica especializada. Os serviços serão prestados de forma remota, durante o prazo de 08 (oito) horas diárias coincidentes com o expediente da Susep, durante os dias úteis da sede da Susep na cidade do Rio de Janeiro/RJ.

3.4. **Parcelamento da solução de TIC**

O objeto será parcelado em dois lotes.

O primeiro lote englobará os serviços de atualização da licença, serviços de suporte, treinamento, licenças administrativas adicionais e licenças de gerenciamento de patch.

O segundo lote incluirá somente o item correspondente aos serviços de Orientação Técnica Especializada.

Os itens do primeiro lote devem ser agrupados pelas razões expostas a seguir. Os itens deste lote devem ser prestados/fornecidos por empresa credenciada do fabricante da solução. Como esses itens são dependentes do credenciamento, faz sentido agrupá-los a um único prestador. Eventual parcelamento poderia expor a execução a situações de transferência de responsabilidade entre contratadas distintas, risco que deve ser evitado. Portanto, esses itens seguirão agrupados.

O item relacionado a serviço de orientação técnica especializada pode ser separado dos demais, por depender de capacitação, formação e experiência do recurso destinado ao serviço, e não exclusivamente de credenciamento do fabricante.

3.5. **Resultados e benefícios a serem alcançados**

- Atualização da versão da solução SysAid instalada na Susep;
- Consolidação do aprendizado das funcionalidades da solução SysAid pelos servidores e contratados da Susep envolvidos na execução e gestão dos serviços de TIC;
- Aprimoramento da utilização da solução SysAid nas atividades de gerenciamento de serviços de TIC;
- Conformidade dos contratos serviços de sustentação de infraestrutura e suporte ao usuário às disposições da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e suas alterações;
- Melhoria da qualidade dos serviços de TIC prestados aos usuários da Susep.
- Aumento da maturidade da área de serviços de TIC da Susep em relação às boas práticas de gerenciamento de serviços de TIC preconizadas pelo ITIL.
- Expansão do uso do SysAid em áreas da Susep além do Departamento de TIC.
- Aumento da conformidade e padronização dos softwares instalados nos *endpoints* da Susep.

4. **ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem os tópicos enumerados nesta seção. As especificações constantes do item 5 - ESPECIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO prevalecem sobre os requisitos gerais citados a seguir.

4.1. Requisitos de negócio

- 4.1.1. Manter a plataforma SysAid da Susep operante e funcional;
- 4.1.2. Obter suporte operacional em operações de configuração e utilização do SysAid junto a empresa credenciada pelo fabricante.
- 4.1.3. Consolidar o SysAid como ferramenta de gestão de serviços TIC, em apoio à contratação de serviços de suporte ao usuário e sustentação de infraestrutura, nos termos da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e suas alterações.
- 4.1.4. Obter orientação técnica especializada na sustentação, configuração e utilização do SysAid na Susep, em apoio aos processos de gestão de serviços de TIC e serviços de outras áreas da Susep que poderiam ser beneficiadas com a utilização ferramenta.
- 4.1.5. Configurar a ferramenta SysAid em apoio à contratação de serviços de sustentação a infraestrutura, em vias de ser instruída, conforme previsto em PDTIC/Susep 2022-2024 (em elaboração).
- 4.1.6. Apoiar o amadurecimento da implantação das disciplinas do ITIL de gerenciamento de serviços de TIC na Susep por meio da aplicação das funcionalidades disponíveis no sistema SysAid.
- 4.1.7. Compreender as necessidades de TI, de gestão de serviços de TIC e de negócios existentes no DETIC e produzir soluções com uso da ferramenta SysAid.
- 4.1.8. Transferir conhecimento técnico quanto à configuração e utilização do SysAid aos servidores da Susep.
- 4.1.9. Apoiar a SUSEP na implantação de disciplinas ITIL.
- 4.1.10. Utilizar o Sysaid como ferramentas de tratamento de demandas nas áreas de recursos humanos, serviços e logística.
- 4.1.11. Ampliar o número de licenças administrativas do SysAid, para abrigar novos usuários.
- 4.1.12. Aumentar a segurança da informação no parque de notebooks e desktops da Susep.
- 4.1.13. Aumentar o nível de governança sobre registros de serviços envolvendo as áreas de gestão de pessoas, serviços e logística.

4.2. Requisitos Tecnológicos

- 4.2.1. Atualizar e manter atualizada a plataforma SysAid instalada na Susep.
- 4.2.2. Corrigir eventuais bugs e vulnerabilidades de segurança da solução SysAid instalada na Susep, através da atualização contínua da solução.
- 4.2.3. Administrar a solução SysAid no âmbito da Susep.
- 4.2.4. Configurar o SysAid para melhor exploração dos recursos e funcionalidades do sistema em atendimento às necessidades do DETIC e de outras unidades da SUSEP que possam se beneficiar do sistema de atendimento a chamados.

4.3. Requisitos para o Serviço de Orientação Técnica Especializada

- 4.3.1. O serviço de orientação técnica especializada prestado pela Contratada estará à disposição da SUSEP durante o horário comercial dos dias úteis da sede da SUSEP (8hx5d).
- 4.3.2. O recurso destinado à prestação do serviço (recurso técnico) atuará remotamente.
- 4.3.3. O recurso técnico receberá da SUSEP credenciais e permissões para realizar a administração da plataforma SysAid na rede local da Susep.
- 4.3.4. O recurso técnico será responsável pela atualização e sustentação do ambiente SysAid, inclusive diagnosticando e resolvendo incidentes relacionados aos servidores que hospedam a solução.
- 4.3.5. O recurso técnico atuará no ambiente da SUSEP executando atividades de gerenciamento de serviços de TIC objetivando a implantação das disciplinas ITIL (pelo menos requisições, incidentes, problemas, mudança e configuração) e configurando o SysAid em reflexo às decisões tomadas.
- 4.3.6. O recurso técnico executará as tarefas constantes no Catálogo de Serviços (Anexo 02), observando os níveis mínimos de serviço previstos no contrato.
- 4.3.7. O recurso técnico atuará juntamente à equipe de contratos do DETIC visando à conformidade do ambiente de gerenciamento de serviços de TIC às disposições da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e suas alterações, valendo-se de

habilidades de desenho de processos de gerenciamento de serviços de TIC e de configuração do SysAid.

4.3.8. O recurso técnico atuará juntamente à equipe de contratos e de infraestrutura/serviços de TIC registrando no SysAid os catálogos de serviços correspondentes aos serviços técnicos de outros contratos da SUSEP, bem como os respectivos níveis mínimos de serviço e relatórios de gestão dos serviços.

4.3.9. O perfil profissional do recurso técnico a ser apresentado pela Contratada deverá estar em conformidade com o Anexo 03.

4.4. Requisitos de Capacitação

4.4.1. A Contratada deverá ministrar treinamento sobre todos os módulos constantes do licenciamento SysAid da SUSEP.

4.4.2. O treinamento:

4.4.2.1. Será ministrado por instrutor certificado pela fabricante do sistema.

4.4.2.2. Será realizado por meios remotos.

4.4.2.3. Será aplicado aos servidores e empregados da SUSEP, bem como a eventuais contratados indicados.

4.4.2.4. Não poderá consistir em mera exposição das funcionalidades do sistema. Antes, deverá incluir atividades práticas em que os alunos possam exercitar as principais funcionalidades de cada módulo.

4.4.2.5. Deverá ser gravado e disponibilizado à Contratante para futura consulta.

4.4.3. Não serão admitidos treinamentos pré-gravados.

4.4.4. Caberá à Contratada providenciar a instalação SysAid específica para a prática dos exercícios previstos no treinamento.

4.4.5. A Contratada deverá disponibilizar material "on-line" sobre a ferramenta Sysaid.

4.4.6. A Contratada deverá emitir certificado de conclusão aos participantes do treinamento.

4.4.7. As sessões de treinamento não poderão exceder 4 horas por dia, limitadas a 20 horas no total.

4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. A contratação terá vigência de 24 meses, podendo ser prorrogada na forma da lei.

4.6. Requisitos de Financeiros

4.6.1. Os valores do contrato poderão ser corrigidos anualmente com base na variação do índice ICTI/IPEA.

4.6.2. O modelo financeiro do contrato será o de pagamento mensal de valores fixos com subtração de glosas incidentes em caso de violação dos níveis mínimos de serviço.

4.7. Requisitos de Segurança

4.7.1. A Contratada estará sujeita à POSIC/SUSEP e aos demais normativos de uso dos recursos de TIC da SUSEP, configurando inexecução contratual a sua violação.

4.7.2. Cumulativamente, a Contratada deverá manter sigilo de todas as informações relacionadas ao negócio ou à infraestrutura de TI da SUSEP as quais vierem a seu conhecimento em virtude da execução do contrato.

4.7.3. No trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela SUSEP, por força dos procedimentos necessários para a execução dos serviços será observado o disposto na Lei 12.527, de 18/11/2011 e nos Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, além do exercício dos direitos previstos na Lei Federal nº 13.709, de 14/08/2018 que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)), sendo válido na vigência da relação contratual assim como após o término da referida relação.

4.8. Requisitos Legais

4.8.1. Este contrato deverá ser executado em harmonia com os normativos:

4.8.1.1. Instruções Normativas nº 05/2017 SEGES/MPOG e nº 01/2019 SGD/ME e suas alterações;

4.8.1.2. Leis nº 8.666/93, nº 10.520/02 e suas alterações, regulamentações e demais diplomas regentes das contratações públicas.

4.8.1.3. Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e suas alterações.

4.9. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.9.1. Os documentos, arquivos, projetos e quaisquer trocas de informação decorrentes da execução do contrato deverão ser expressos em Língua Portuguesa.

5. **ESPECIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO**

5.1. **Glossário**

- **Gerenciamento de Patch:** atividades de gestão de softwares e suas versões instalados no parque de notebooks e desktops da Susep.
- **ITIL:** *Information Technology Infrastructure Library*. Conjunto de boas práticas de gestão de serviços de TIC.
- **OTE:** Orientação Técnica Especializada, serviço contínuo a ser prestado pela Contratada na forma detalhada no item 5.6.
- **TIC:** Tecnologia da Informação e Comunicação
- **ITSM:** *Information Technology Service Management*. Sistema utilizado para gerenciamento dos serviços de TI.

5.2. **VISÃO GERAL DA SOLUÇÃO DE TIC**

5.2.1. O objeto do contrato é a prestação dos serviços e fornecimento relacionados à plataforma SysAid, conforme enumerado a seguir:

- 5.2.1.1. Manutenção e atualização de versão do sistema SysAid instalado na Susep;
- 5.2.1.2. Prestação de serviço de suporte remoto à solução;
- 5.2.1.3. Ministração de treinamento sobre a solução SysAid;
- 5.2.1.4. Fornecimento de licenças administrativas adicionais;
- 5.2.1.5. Ativação de licenças para gerenciamento de patches; e
- 5.2.1.6. Serviços contínuos de orientação técnica especializada sobre a solução SysAid.

5.2.2. O contrato terá **prazo de vigência** de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado na forma da lei até o limite de 60 (sessenta) meses.

5.2.3. Serão objeto de faturamento:

5.2.3.1. **Uma única vez:**

- I - Ministração de treinamento;
- II - Fornecimento de licenças administrativas adicionais;

5.2.3.2. **Mensalmente:**

- I - A manutenção e atualização de versão;
- II - O serviço de suporte à solução;
- III - As licenças de gerenciamento de patch ativadas; e
- IV - O serviço de orientação técnica especializada.

5.2.4. Os serviços deverão observar os níveis mínimos de serviço fixados no instrumento.

5.2.4.1. A violação aos níveis de serviço sujeitará a Contratada a glosas na fatura.

5.3. **O SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO**

5.3.1. A Contratada deverá franquear meios digitais pelos quais a Susep poderá atualizar quaisquer componentes do software SysAid.

5.3.2. O faturamento do serviço de manutenção e atualização de versão do SysAid será mensal.

5.3.3. Eventual indisponibilidade do serviço ao longo da vigência do contrato configurará inexecução contratual, sujeitando a Contratada a glosas (Anexo 01) e às sanções previstas neste instrumento.

5.3.4. O serviço refere-se ao licenciamento especificado no item 3.3.1.

5.3.5. Ao longo da contratação, poderá haver alteração na configuração da

licença, para mais ou para menos, com correspondente impacto no valor do serviço.

5.3.6. Serão incorporados aos serviços mensais de manutenção e atualização as parcelas devidas às novas licenças administrativas, observado o disposto no item 5.7.7 e subitens.

5.3.7. É vedada a cobrança de valores relativos a serviço de correção de erros no SysAid, que devem ser corrigidos sem cobrança adicional.

5.3.8. A disponibilização do serviço de manutenção e atualização deverá ser evidenciado na atualização do campo "Data de Expiração de Manutenção", expressa entre as "Informações de Licença" (tela do sistema: Perfil do usuário/Sobre).

5.4. O SERVIÇO DE SUPORTE AO SYSAID

5.4.1. A Contratada deverá prestar serviços de suporte relacionados à instalação, sustentação, configuração, uso e tratamento de situações de erro relacionadas à solução SysAid.

5.4.2. O serviço de suporte será prestado de maneira remota.

5.4.3. O serviço será acionado pela Susep através de:

5.4.3.1. Número de telefone fixo da rede de telefonia brasileira;

5.4.3.2. Endereço de e-mail;

5.4.3.3. Portal de serviços na internet.

5.4.4. O serviço de suporte deverá estar disponível nos dias úteis nos horários de 09h às 18h.

5.4.5. Os acionamentos realizados pela Susep deverão ser registrados em chamados de sistema da Contratada.

5.4.5.1. O registro de novo chamado deverá disparar envio de e-mail para a Susep.

5.4.5.2. O e-mail deverá ser enviado para o autor da mensagem e para a equipe de fiscalização do contrato.

5.4.6. Cada chamado poderá ser classificado como:

5.4.6.1. *Normal*: o incidente não impede o funcionamento do sistema, mas cria dificuldade no trabalho habitual do usuário.

5.4.6.2. *Crítico*: O serviço está afetado criando dificuldade no trabalho habitual do usuário. O SysAid oferece alternativa para se efetuar o trabalho, embora outras atividades possam ser afetadas enquanto se espera a resolução do problema.

5.4.6.3. *Queda de serviço*: O serviço não está disponível e não há alternativa para os usuários realizarem o trabalho.

5.4.7. A Contratada deverá observar os seguintes **níveis mínimos de serviço** para atendimento aos chamados de suporte abertos pela Susep:

5.4.7.1. Para chamados considerados *normais*, a Contratada deverá realizar o tratamento do chamado em no máximo 8 (oito) horas.

5.4.7.2. Para chamados considerados *críticos*, a Contratada deverá realizar o tratamento do chamado em no máximo 4 (quatro) horas.

5.4.7.3. Para chamados considerados *Queda de Serviço*, a Contratada deverá realizar o tratamento do chamado em no máximo 2 (duas) horas.

5.4.8. A contagem do tempo de tratamento dos chamados terá andamento nas situações em que o chamado estiver na carga da Contratada, sendo suspenso nas demais situações.

5.4.9. A Contratada deverá enviar mensalmente relatório em que constem os chamados abertos no mês anterior com minimamente os seguintes dados:

5.4.9.1. Número identificador do chamado;

5.4.9.2. Data e hora de abertura;

5.4.9.3. Nome do usuário autor do chamado;

5.4.9.4. Classificação do chamado, nos termos do item 5.4.6;

5.4.9.5. Status de atendimento do chamado;

5.4.9.6. Data e hora conclusão do atendimento.

5.4.9.7. Tempo despendido pela Contratada para atendimento ao chamado.

5.4.9.8. Breve descrição do chamado.

5.4.9.9. Totalizadores:

I - Quantidade de chamados atendidos no mês de referência;

II - Quantidade de chamados atendidos dentro dos níveis de serviço descritos no item 5.4.7.

III - Quantidade de chamados atendidos fora dos níveis de serviço descritos no item 5.4.7.

IV - Percentual dos chamados atendidos dentro dos níveis de serviço descritos no item 5.4.7.

5.4.9.10. O relatório dos chamados deverá ser enviado à Susep até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de referência.

5.4.9.11. A Susep validará os dados enviados pela Contratada no relatório a que se refere o item anterior.

5.4.9.12. A quantidade de chamados abertos não impactará o valor do faturamento deste item.

5.4.9.13. O faturamento do serviço de suporte estará sujeito ao atendimento aos níveis mínimos de serviço previstos no Anexo 01.

5.5. O SERVIÇO DE TREINAMENTO

5.5.1. A Contratada deverá ministrar treinamento sobre as principais funcionalidades da solução Sysaid.

5.5.2. O treinamento será realizado em meios remotos.

5.5.2.1. O serviço deverá compreender sessões diárias limitadas a 4 (quatro) horas, não podendo exceder a 20 (vinte) horas ao todo.

5.5.3. As sessões serão agendadas entre Contratada e Susep quando da execução do contrato.

5.5.4. O conteúdo deverá contemplar as funcionalidades do SysAid operantes na Susep, excluindo-se as desabilitadas.

5.5.5. A ministração não poderá se limitar a mera exposição das funcionalidades, devendo incluir atividades práticas para os alunos exercitarem as funcionalidades apresentadas.

5.5.6. Caberá à Contratada providenciar a instalação SysAid específica para a ministração do treinamento e prática dos exercícios previstos no item anterior, fora do ambiente de TIC da SUSEP.

5.5.7. As sessões de treinamento serão gravadas e permanecerão disponíveis aos usuários da Susep.

5.5.8. Não serão admitidos treinamentos pré-gravados.

5.5.9. O treinamento deverá ser ministrado por instrutor credenciado pelo fabricante da solução para atividades de treinamento e/ou consultoria.

5.5.10. A Contratada deverá disponibilizar material didático "on-line" expresso em língua portuguesa ou inglesa.

5.5.11. Ao final do treinamento, a Contratada deverá emitir certificado de conclusão aos participantes que cumprirem pelo menos 70% da carga horária.

5.5.12. O faturamento do serviço de treinamento estará condicionado ao atingimento dos níveis mínimos de serviço previstos no Anexo 01.

5.5.13. Quantidade de alunos e turmas

5.5.13.1. São previstos até 35 (trinta e cinco) alunos.

5.5.13.2. Serão ministrados até 02 (dois) treinamentos, com o máximo de 18 (dezoito) alunos por turma

5.6. O SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO TÉCNICA ESPECIALIZADA

5.6.1. A Contratada deverá prestar, sob demanda da Contratante, serviços de orientação técnica especializada relacionadas ao software SysAid.

5.6.2. A prestação de serviço incluirá atividades enumeradas de forma não exaustiva no Anexo 02 – Catálogo de Serviços.

5.6.2.1. O catálogo de serviços poderá sofrer ajustes ao longo da execução do contrato visando ao seu aperfeiçoamento à natureza do objeto, a saber, serviços SysAid.

5.6.2.2. Os ajustes poderão implicar acréscimo, alteração ou exclusão de atividades e/ou níveis de serviço.

5.6.2.3. Os ajustes serão acordados entre Contratante e Contratada e serão formalizados por meio de aditivo contratual.

5.6.3. O serviço deverá estar disponível no horário comercial (09h às 18h) dos dias úteis da sede da Susep.

5.6.4. O serviço será prestado de forma remota.

5.6.5. Dimensionamento do serviço

5.6.5.1. O dimensionamento do serviço é responsabilidade da Contratada, devendo disponibilizar a quantidade de recursos necessária à prestação dos serviços dentro dos níveis mínimos de serviço aplicáveis (Anexo 01).

5.6.5.2. A quantidade mínima de recursos destinados ao serviço de orientação técnica especializada é 01 (um), conforme argumentação detalhada nos estudos preliminares desta contratação.

5.6.5.3. O perfil profissional de referência do profissional a ser aplicado na prestação do serviço é o "Analista de Suporte Computacional Sênior" (CBO de Referência 2124-20).

5.6.5.4. Trata-se de serviço técnico continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra.

5.6.5.5. O recurso aplicado pela Contratada na prestação dos serviços a que se refere esta seção deverá apresentar qualificação profissional em conformidade com os requisitos de formação, capacitação e experiência enumerados no Anexo 03.

5.6.5.6. Em eventuais ausências ou afastamentos do recurso destinado ao serviço, deverá a Contratada garantir o atendimento aos níveis de serviços especificados neste instrumento.

5.6.6. Acesso ao serviço

5.6.6.1. O recurso destinado à prestação dos serviços de orientação técnica especializada receberá da Susep credenciais de acesso ao ambiente de TIC em que realizará o trabalho.

5.6.6.2. A interação entre Susep e o recurso destinado à prestação do serviço se dará majoritariamente através dos meios digitais disponibilizados pela Susep (licença Microsoft Office 365), como e-mail e plataforma de colaboração.

5.6.6.3. Adicionalmente, a Contratada deverá informar número de telefone celular de posse do recurso por meio do qual as comunicações também poderão ocorrer.

5.6.6.4. Será de responsabilidade da Contratada a disponibilização dos meios remotos apropriados para interação do recurso com a Susep (computador, headset, acesso à internet, smartphone, mobiliário, energia, etc).

5.6.7. Registro das Demandas

5.6.7.1. A Susep acionará o serviço de orientação técnica especializada solicitando os serviços previstos no Catálogo de Serviços constante do Anexo 02.

5.6.7.2. As demandas da Susep para a Contratada serão registradas na ferramenta SysAid (ITSM) da Susep, por meio de registros de serviço em fila específica.

I - Demandas poderão ser registradas por mecanismos de monitoramento automático.

5.6.7.3. As ocorrências relacionadas ao atendimento das demandas serão registradas pela Contratada, sob supervisão da Susep, nos assentamentos dos respectivos registros de serviço (incidentes, requisições de serviços, solução de problemas, execução de mudanças, projetos e tarefas).

5.6.7.4. A Susep avaliará os registros de serviço submetidos à Contratada.

5.6.8. Segurança da Informação

5.6.8.1. A Contratada deverá firmar Termo de Compromisso (Anexo 04) e Termo de Ciência (Anexo 05), subscrito por seu preposto e seu(s) empregado(s) envolvido(s) na prestação do serviço.

5.6.8.2. A Contratada deverá observar as disposições da Política de Segurança da Informação (Anexo 06) e as condições de acesso aos recursos computacionais (Anexo 07) da Susep durante a execução do contrato.

5.6.8.3. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, a que tiver acesso em virtude da prestação dos serviços objeto desta contratação, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir, ou utilizar tais informações em proveito próprio.

5.6.8.4. A Contratada deverá orientar seus empregados e/ou prepostos acerca dos requisitos de sigilo exigidos pelo contrato, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

5.6.9. Princípios da prestação

5.6.9.1. A atuação do recurso destinado à prestação dos serviços de orientação técnica especializada terá como princípios:

- I - A fidelidade contratual;
- II - A proficiência técnica em relação à solução SysAid;
- III - A aplicação de boas práticas de gerenciamento de TIC (ITIL);
- IV - A observação dos processos de gerenciamento de serviços de TIC da Contratante; e
- V - A transferência de conhecimento visando à sucessão dos serviços à Susep.

5.6.9.2. Em atendimento ao princípio da transferência de conhecimento, o prestador:

- I - Registrará as atividades executadas no atendimento às demandas no assentamento dos respectivos chamados;
- II - Manterá atualizada a base de conhecimento relacionada aos serviços executados;
- III - Explicará a execução das demandas aos servidores da Susep designados para acompanhá-lo no exercício de suas funções contratuais.

5.6.10. **Faturamento**

5.6.10.1. O faturamento do serviço de orientação técnica especializada será mensal.

5.6.10.2. O valor bruto a ser faturado corresponde ao valor oferecido pela Contratada em sua proposta.

- I - A quantidade de acionamentos da Susep ao recurso OTE não interferirá no valor a ser faturado.

5.6.10.3. O valor contratado poderá sofrer ajustes decorrentes do não atingimento dos níveis mínimos de serviço previstos no Anexo 01.

5.7. **O FORNECIMENTO DE LICENÇAS ADMINISTRATIVAS ADICIONAIS**

5.7.1. A contratada deverá fornecer o quantitativo de 35 (trinta e cinco) licenças administrativas perpétuas do SysAid.

5.7.2. As licenças fornecidas serão incorporadas ao licenciamento SysAid em operação na Susep (Item 3.3.1).

5.7.3. A Susep solicitará as licenças administrativas adicionais por meio de Ordem de Fornecimento específica.

5.7.4. A contratada deverá fornecer as licenças solicitadas em até 15 (quinze) dias úteis contados da Ordem de Fornecimento.

5.7.5. O fornecimento deverá incluir, além da nota fiscal e dos ativos de software necessários, toda a documentação comprobatória da transmissão, para a Susep, da propriedade das licenças.

5.7.6. O recebimento definitivo das licenças estará condicionado à sua identificação no quantitativo total de licenças administrativas existentes no licenciamento em operação na Susep.

5.7.7. **A manutenção das novas licenças**

5.7.7.1. As licenças fornecidas deverão ser isentas de manutenção mensal por 36 (trinta e seis) meses, contados de seu recebimento definitivo.

5.7.7.2. A partir do 37º (trigésimo sétimo) mês do recebimento definitivo, passará a ser prestado serviço mensal de manutenção das licenças administrativas adicionais.

5.7.7.3. O valor anual dos serviços de manutenção corresponderá a 20% (vinte por cento) do valor de aquisição das licenças

5.7.7.4. O serviço de manutenção das licenças será cobrado mensalmente, juntamente com os serviços previstos no item 5.3.

5.7.8. As licenças poderão ser demandas de forma parcelada.

5.8. **A ATIVAÇÃO DE LICENÇAS DE GERENCIAMENTO DE PATCH**

5.8.1. A Susep poderá solicitar a ativação de licenças de gerenciamento de patch no licenciamento SysAid atualmente em operação na autarquia.

5.8.2. As licenças serão solicitadas por meio de Ordem de Serviço específica.

5.8.3. A contratada deverá fornecer as licenças solicitadas em até 15 (quinze) dias úteis contados da Ordem de Serviço.

- 5.8.4. Poderão ser ativadas até 600 (seiscentas) licenças de gerenciamento de patch.
- 5.8.5. As licenças ativas poderão ser desativadas, no todo ou em parte, após 12 (doze) meses de sua ativação.
- 5.8.6. A Susep poderá ativar licenças em qualquer tempo e quantidade, ao seu critério, ao longo da vigência do contrato, respeitado o limite mencionado no item 5.8.4.
- 5.8.7. As licenças fornecidas pela contratada deverão ser reconhecidas pelo licenciamento SysAid em operação na Susep..
- 5.8.8. As licenças de gerenciamento de patch ativas serão objeto de faturamento mensal.

5.9. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

- 5.9.1. Toda a documentação produzida na execução deste contrato será digital e expressa em língua portuguesa.

5.10. PROPRIEDADE DOS ATIVOS DE INFORMAÇÃO RELACIONADOS AO CONTRATO

- 5.10.1. Pertencerão exclusivamente à Susep, nos termos do art. 111 da Lei nº 8.666/93, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos dados, projetos, documentos, configurações, arquivos, diagramas e demais ativos de conhecimento/informação produzidos em função da execução do contrato.
- 5.10.2. Não será permitida a cessão, citação ou qualquer referência pública a nenhum dos trabalhos realizados, com exceção daqueles autorizados pela Susep.

5.11. CONDIÇÕES DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

- 5.11.1. Durante a execução contratual, a Contratada deverá manter sigilo de:
- 5.11.1.1. Informações da parte Contratante a que tiver acesso, especialmente informações sensíveis quanto ao seu ambiente de TIC;
- 5.11.1.2. Assuntos de interesse da Contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em virtude da execução do contrato;
- 5.11.1.3. Dados, produtos, artefatos e soluções da Contratante, bem como cópias destes, que estejam em suas próprias instalações;
- 5.11.1.4. Ativos de informação ou de processo da Susep que vierem a seu conhecimento.
- 5.11.1.5. Outros elementos de informação sensíveis cuja confidencialidade for de interesse da Contratante.
- 5.11.1.6. A Contratada deverá observar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexos 04 e 05), que compõe esta contratação, e estará sujeita às sanções previstas ao não cumprimento de suas cláusulas.

6. RESPONSABILIDADES

6.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 6.1.2. 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;
- 6.1.3. 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;
- 6.1.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 6.1.5. 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 INSEGES/MP n. 5/2017.
- 6.1.6. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- 6.1.6.1. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;
- 6.1.6.2. 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.

- 6.1.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 6.1.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 6.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;
- 6.1.10. 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;
- 6.1.11. Designar a equipe de fiscalização do contrato.
- 6.1.12. Notificar a Contratada mediante insuficiência de resultados na prestação de serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 6.1.13. Custodiar a garantia contratual apresentada pela contratada, nos termos do contrato.
- 6.1.14. Convocar os interessados para a reunião inicial;
- 6.1.15. Avaliar o atendimento aos requisitos do instrutor, do recurso OTE e do preposto, indicados pela contratada;
- 6.1.16. Participar das reuniões de gestão do contrato, no que couber.
- 6.1.17. Criar credenciais com os devidos privilégios para a atuação do recurso OTE.
- 6.1.18. Fornecer à Contratada as informações necessárias e relevantes à consecução dos serviços a serem executados.
- 6.1.19. Abrir Ordens de Serviço/Fornecimento previstas no objeto;
- 6.1.20. Fiscalizar a execução das Ordens de Serviço/Fornecimento abertas;
- 6.1.21. Executar procedimentos de verificação de garantia de qualidade do serviço prestado;
- 6.1.22. Apurar os níveis de serviço alcançados pela Contratada.
- 6.1.23. Calcular eventuais ajustes ao faturamento em virtude de violação dos NMS.
- 6.1.24. Emitir Autorizações de Faturamento, quando cabível.
- 6.1.25. Verificar a regularidade da situação fiscal da Contratada, conforme determina a Lei, antes de efetuar o pagamento devido, notificando-a no caso de irregularidade.
- 6.1.26. Sustar, recusar ou determinar a reversão de procedimento em desacordo com os termos contratuais.
- 6.1.27. Aplicar as sanções previstas para o caso de não cumprimento de obrigações e deveres contratuais.

6.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 6.2.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a aplicação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 6.2.2. 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;
- 6.2.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à Susep, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 6.2.4. 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;
- 6.2.5. 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;

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

6.2.7. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, aos ativos de TIC objeto dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do serviço.

6.2.8. 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 ativos da Susep, bem como o sigilo de dados e comunicações.

6.2.9. Promover a guarda, sigilo e manutenção de ativos de TIC necessários à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

6.2.10. 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.

6.2.11. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos.

6.2.12. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

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

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

6.2.15. 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, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

6.2.17. 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;

6.2.18. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

6.2.18.1. O direito de propriedade intelectual dos projetos e produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

6.2.18.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

6.2.19. Prestar informações e esclarecimentos, por meio de e-mail ou carta, sobre fatos e situações de interesse da CONTRATANTE, respeitando os prazos fixados;

6.2.20. Levar ao conhecimento da CONTRATANTE, de forma imediata, por meio de e-mail ou carta, qualquer fato extraordinário, atípico ou mesmo ordinário que venha a comprometer a execução contratual ou que possa ser lesivo aos interesses da CONTRATANTE.

6.2.21. Apresentar o instrutor, o recurso OTE e o preposto conforme os perfis exigidos pela Contratante;

6.2.22. Comparecer à reunião inicial;

6.2.23. Informar-se sobre as condições do ambiente de TIC da Susep para fins de realização do objeto.

6.2.24. Atender a todos os requisitos e especificações enumeradas neste Termo de Referência.

6.2.25. Manter disponível e funcional o serviço de atualização e manutenção de

versões do SysAid, conforme item 5.3.

- 6.2.26. Manter disponível e funcional o serviço de suporte remoto, conforme o item 5.4.
- 6.2.27. Prestar o serviço de treinamento, conforme previsto no item 5.5.
- 6.2.28. Prestar o serviço de orientação técnica especializada, na forma prevista no item 5.6.
- 6.2.29. Fornecer licenças administrativas de SysAid na forma prevista no item 5.7.
- 6.2.30. Fornecer licenças de gerenciamento de patch na forma descrita no item 5.8.
- 6.2.31. Informar à Susep os meios de acesso ao serviço de suporte ao usuário, previsto no item 5.4.3 (e-mail, portal e telefone).
- 6.2.32. Observar os níveis mínimos de serviço (Anexo 01) durante o período de vigência do contrato.
- 6.2.33. Atender aos chamados e demandas apresentados pela Susep previstos no escopo do serviço do contrato.
- 6.2.34. Emitir mensalmente os relatórios de execução do serviço enumerados no item 9.10.
- 6.2.35. Manter disponíveis para acesso aos usuários da Susep, durante a vigência do contrato, os arquivos de vídeo das sessões de treinamento.
- 6.2.36. Ceder à Contratante, nos termos do artigo 111 da Lei no 8.666/93 e do artigo 4º da Lei no 9.609/98, o exclusivo direito patrimonial e a propriedade intelectual de todos os produtos de qualquer natureza desenvolvidos no âmbito do contrato, armazenados em qualquer mídia, inclusive sobre adequações a atualizações que vierem a ser realizadas.
- 6.2.37. Lavrar atas das reuniões de que participar mediante solicitação da Contratante;
- 6.2.38. Respeitar a POSIC/Susep (Anexo 06) e a e da Instrução Susep nº 83/2017 (Anexo 07);
- 6.2.39. Apresentar a garantia contratual exigida;
- 6.2.40. Executar as Ordens de Serviço/Fornecimento abertas no âmbito do contrato dentro do prazo e condições de desempenho e qualidade fixadas em sua abertura;
- 6.2.41. Inquirir a Contratante a respeito das demandas que lhe forem apresentadas, recebendo orientações baseadas nas quais se cumprirão as ordens de Serviço;
- 6.2.42. Emitir nota fiscal correspondente à autorização de faturamento que vier a receber;
- 6.2.43. Responder pelas perdas e danos que venham a sofrer a CONTRATANTE ou terceiros, em razão de ação, imperícia, imprudência, omissão culposa, dolosa dos seus empregados ou de seus prepostos no exercício dos serviços da contratação. Reparar ou indenizar os prejuízos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 6.2.44. Autorizar a CONTRATANTE a abater o valor correspondente aos prejuízos, perdas e danos a que se refere o item anterior dos pagamentos devidos ou da garantia, se for o caso.
- 6.2.45. Manter sigilo, sobre todos os assuntos de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato;
- 6.2.46. Abster-se de utilizar os produtos, artefatos e soluções produzidos ao longo da prestação de serviços para fins que não sejam aqueles previstos no escopo do contrato;
- 6.2.47. Aceitar os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato;
- 6.2.48. Não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa anuência da Susep;
- 6.2.49. Responsabilizar-se pelos ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a Susep, desde que sejam comprovadas que são procedentes da prestação dos serviços do objeto da Contratação.
- 6.2.50. Providenciar o tempestivo cadastro do preposto e do recurso OTE como "usuário-externo" do sistema de processos da Susep (SEI, ou outro que vier a substituí-lo), na forma orientada pela Susep.
- 6.2.51. Instruir aos seus profissionais alocados que seu tratamento com as demais partes interessadas do serviço seja caracterizado pelo respeito, pela decência e pela urbanidade.

- 6.2.52. Informar, quando indagada pela Administração, sobre o seu interesse na prorrogação do contrato, dentro do prazo de 30 (trinta) dias corridos.
- 6.2.53. Manter sistema de controle de chamados para registro dos acionamentos de suporte, na forma prevista nos itens 5.4.5 a 5.4.8
- 6.2.54. Disponibilizar instalação SysAid em ambiente remoto, adequada para a ministração de treinamento, conforme item 5.5.7.
- 6.2.55. Disponibilizar material didático para as sessões de treinamento, conforme item 5.5.11.
- 6.2.56. Emitir e disponibilizar certificados de conclusão para os participantes do treinamento, na forma prevista no item 5.5.12.
- 6.2.57. Substituir o recurso OTE sempre que demandado pela Contratante, de forma justificada.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1. VISÃO GERAL DA EXECUÇÃO

7.1.1. A execução do objeto da contratação será realizada segundo os lotes nos quais os serviços foram agrupados:

7.1.1.1. **Sysaid: Atualização/Manutenção, Suporte, Treinamento, fornecimento de licenças administrativas e de gerenciamento de patch;**

7.1.1.2. **Orientação Técnica Especializada.**

7.1.2. O detalhamento da execução será discriminado nos itens seguintes:

7.2. Rotinas de Execução - FASE DE PROJETO E IMPLANTAÇÃO

7.2.1. Após a assinatura do contrato, a Contratada prestará a garantia contratual prevista no item 20.

7.2.2. Contratante e Contratada se encontrarão em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato para a **Reunião Inicial**, que terá em sua pauta, dentre outros temas, os seguintes:

7.2.2.1. A equipe de fiscalização da Contratante se apresentará à Contratada;

7.2.2.2. O representante legal da Contratada se apresentará.

7.2.2.3. A Contratada apresentará:

I - O **preposto do contrato**, valendo-se de "Carta de Apresentação" (Anexo 11). O preposto será o interlocutor da Contratada perante a Contratante no dia a dia do contrato, especialmente em questões administrativas e gerenciais.

II - O recurso aplicado no serviço de treinamento (item 5.5.10), juntamente com a documentação que comprove a sua aptidão.

III - O **recurso aplicado no serviço de orientação técnica especializada** (doravante designado de "recurso OTE") (item 5.6), juntamente com a documentação que comprove a sua aptidão para o papel (Anexo 03), devendo ser formalmente demonstradas a formação, a capacitação e a experiência exigidas.

7.2.2.4. Os recursos aplicados nos serviços técnicos do contrato (treinamento e OTE) não poderão acumular as funções de preposto.

7.2.2.5. Serão esclarecidos detalhes operacionais, administrativos e gerenciais relativos ao contrato;

7.2.2.6. A Contratada providenciará a assinatura dos Termos de Compromisso (Anexo 04) e de Ciência (Anexo 05) por todos os envolvidos no serviço.

7.2.2.7. O preposto e o recurso técnico OTE deverão providenciar seu cadastro no sistema de processos da Susep, para fins de assinatura de documentos do contrato (usuário externo do SEI, ou outro que vier a substituí-lo).

7.2.2.8. A Susep emitirá Ordens de Serviço e Fornecimento (Anexo 09) e as entregará à Contratada.

7.2.2.9. A Contratada informará imediatamente à Susep:

I - Os meios de acesso aos serviços de manutenção e atualização de versão;

II - Os meios de acesso ao serviço de suporte, a saber, telefone, e-mail e/ou portal de serviços na internet.

III - Meios de contato com o preposto e com os técnicos comissionados pelos serviços de treinamento e Orientação Técnica Especializada (OTE).

7.2.2.10. Será agendado o serviço de treinamento SysAid.

7.2.3. Após a reunião inicial, terão início os ciclos mensais de prestação, apuração e faturamento dos serviços contínuos (Atualização/Manutenção, Suporte e OTE).

7.2.4. A Susep providenciará as credenciais necessárias ao trabalho do recurso OTE no ambiente de TIC da Susep.

7.2.5. O serviço de treinamento será medido após a respectiva prestação, seguindo-se o devido faturamento.

7.2.6. A cada medição de serviço, a Susep emitirá Autorização de Faturamento em que conste o valor ajustado da nota fiscal a ser emitida em seguida pela Contratada.

7.2.7. A Contratada emitirá a nota fiscal em até cinco dias úteis da autorização de faturamento recebida da Susep.

7.2.8. A Susep procederá no pagamento da nota fiscal na forma prescrita no item 9.13- Pagamentos.

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

Lote	Item	Serviço	Quantidade	Unidade de medida
1	1	Manutenção e Atualização de Versão	24	Meses
	2	Serviço de Suporte Remoto	24	Meses
	3	Treinamento (uma única vez por ciclo contratual)	2	turmas
	4	Licenças Administrativas	35	Unidade
	5	Licenças de Gerenciamento de Patch	até 600	Unidade/mês
2	6	Orientação Técnica Especializada	24	Meses

7.4. Mecanismos formais de comunicação

7.4.1. As demandas da Contratante serão apresentadas à Contratada por meio de Ordem de Serviço/Fornecimento.

7.4.2. Os níveis de serviço serão comunicados pela Contratada à Contratante por meio de relatórios mensais de gestão, que serão validados pela Contratante após sua recepção por e-mail ou outro meio acordado.

7.4.3. Os eventuais ajustes ao valor de faturamento serão registrados na respectiva Autorização de Faturamento, que será entregue à Contratada por e-mail ou outro meio acordado.

7.4.4. Os relatórios de gestão previstos em 9.10 enviados por e-mail ao gestor do contrato.

7.4.5. A Contratada enviará as notas fiscais por e-mail à equipe de fiscalização.

7.4.6. As reuniões de gestão do contrato terão suas atas autuadas no processo e as decisões nelas registradas vinculam os polos do contrato.

7.4.7. As demais comunicações entre as partes se darão por plataforma de colaboração pactuada, e-mail e, em último caso, carta registrada dos Correios.

7.5. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

7.5.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, deverá ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência, deverá ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, conforme Anexos 04 e 05.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. Atores que participarão da Execução

PARTE	PAPÉIS	RESPONSABILIDADES
Contratante	Gestor	<p>Na fase de Implantação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participar da reunião inicial. • Assinar o Termo de Compromisso • Autorizar as Ordens de Serviço/Fornecimento. • Supervisionar a prestação dos serviços. • Agendar as atividades de treinamento. • Assinar e entregar a Autorização de Faturamento. • Elaborar e assinar o Relatório de Gestão. • Atestar o recebimento dos serviços da nota fiscal. • Convocar reuniões periódicas de gestão do contrato. • Encaminhar indicação de sanções à área administrativa, quando houver. • Encaminhar pedidos de alteração contratual ao setor competente, quando os houver. • Encaminhar justificativa para aditamento contratual ao setor competente se julgado conveniente e oportuno. • Manter histórico do gerenciamento do contrato. • Direcionar a atuação do recurso OTE, limitado ao escopo das atividades previstas no respectivo Catálogo de Serviços.
	Fiscal Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Participar da reunião inicial. • Validar a aptidão do instrutor apresentado pela Contratada. • Validar a aptidão do recurso OTE apresentado pela Contratada. • Verificar o cadastro dos envolvidos da Contratada como usuários externos do SEI. • Certificar a assinatura do Termo de Compromisso e Ciência pelas devidas pessoas da Contratada. • Validar os meios de acesso aos recursos de atualização e manutenção das versões da solução SysAid. • Validar os meios de acesso ao serviço de suporte (telefone, e-mail e/ou portal na internet). • Sugerir datas e temas para ações de treinamento. • Validar a conformidade técnica do serviço prestado, demandando à Contratante correção das irregularidades, sempre que for o caso. • Validar o contínuo funcionamento do serviço de Suporte. • Validar a atuação do recurso OTE, dentro das atividades previstas no respectivo Catálogo de Serviços. • Receber da Contratada os relatórios mensais de execução do contrato, para fins de faturamento (Item 9.10) • Apurar os níveis de serviço alcançados e calcular os ajustes no faturamento (item 9.11) • Elaborar e assinar o Termo de Recebimento Provisório. • Elaborar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo. • Emitir a Autorização de Faturamento e submetê-la ao Gestor do contrato. • Atestar o recebimento das notas fiscais da Contratada • Elaborar e assinar o Relatório Técnico de Fiscalização.
	Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> • Participar da reunião inicial • Manifestar, sempre que necessário, sobre a fidelidade da

	Requisitante	<p>execução contratual.</p> <ul style="list-style-type: none"> Assinar os Termos Recebimento Definitivo
	Fiscal Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Participar da reunião inicial Realizar a fiscalização administrativa do contrato, em ciclos mensais Encaminhar as notas fiscais para pagamento Verificar a manutenção das condições da Contratada nas quais o contrato foi assinado.
Contratada	Representante Legal	<ul style="list-style-type: none"> Participar da reunião inicial Apresentar o preposto Apresentar o instrutor e o recurso OTE.
	Preposto	<ul style="list-style-type: none"> Participar da reunião inicial Cadastrar-se no SEI como usuário-externo Assinar o Termo de Compromisso Acatar as Ordens de Serviço Disponibilizar recursos humanos necessários à prestação do serviço contratado. Agendar e ministrar treinamento. Emitir notas fiscais Zelar pela prestação do serviço em observação às condições contratuais. Zelar pelo atendimento aos níveis mínimos de serviço. Ser o interlocutor da Contratada em todas as questões contratuais. Atender aos comandos da equipe de fiscalização, dentro das previsões do contrato. Emitir mensalmente os relatórios de execução do contrato, para fins de faturamento (item 9.10) Emitir notas fiscais <p>Na fase de Transição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Colaborar com as atividades de transição do serviço zelando pela sua continuidade, ainda que por empresa terceira. Manter as responsabilidades da fase de Operação.
	Recurso OTE	<ul style="list-style-type: none"> Participar da reunião inicial. Cadastrar-se no SEI como usuário-externo. Assinar o Termo de Ciência. Atuar de acordo com o respectivo Catálogo de Serviços zelando pelo atendimento ao direcionamento dado pelo gestor do contrato, dentro das condições contratuais. Prestar orientação técnica especializada à Susep, nos temas relacionados à instalação, configuração, sustentação, gestão e operação do Sysaid, visando à melhor aplicação da ferramenta às situações de negócio e de TIC enfrentadas pela área demandante. Interagir com os servidores da Susep designados para acompanhar-lhe os trabalhos com fins de transferência de conhecimento.
	Instrutor	<ul style="list-style-type: none"> Participar da reunião inicial. Ministrar o treinamento na forma prevista neste

8.2. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

- 8.2.1. O serviço de Manutenção e Atualização de versão será verificado mediante evidência da "Data de Expiração de Manutenção", expressa entre as "Informações de Licença" (Perfil do usuário/Sobre).
- 8.2.2. O serviço de suporte remoto será aceito mediante o teste de sua funcionalidade na forma do item 5.4.
- 8.2.3. O serviço de treinamento será aceito mediante a sua prestação de acordo com o disposto no item 5.5.
- 8.2.4. O serviço de Orientação Técnica Especializada será aceito mediante sua prestação de acordo com o disposto no item 5.6.
- 8.2.5. O fornecimento de licenças administrativas adicionais será aceito se realizado de acordo com o item 5.7.
- 8.2.6. A ativação de licenças para gerenciamento de patch será aceito se realizado de acordo com as disposições do item 5.8.
- 8.2.7. Em todos os casos, deverão ser observados os níveis mínimos de serviço prescritos no Anexo 01.

8.3. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.3.1. O Recebimento Provisório

- 8.3.1.1. O serviço será recebido provisoriamente por meio de ato do fiscal, emitido após a juntada dos relatórios enumerados no item 9.10 no respectivo processo de pagamento.
- 8.3.1.2. Os dados constantes dos relatórios enviados serão validados pelo Fiscal Técnico Técnico.
- 8.3.1.3. O Termo de Recebimento Provisório será emitido até 5 (cinco) dias úteis após a recepção dos relatórios mensais de responsabilidade da Contratada.

8.3.2. Recebimento Definitivo

- 8.3.2.1. O Fiscal Técnico apurará o valor a ser faturado, na forma do item 9.11.
- 8.3.2.2. O Fiscal Técnico técnico emitirá a Autorização de Faturamento (Anexo 10) indicando os valores brutos, ajustes apurados, e valor ajustado a ser faturado.
- 8.3.2.3. O Fiscal comunicará ao Gestor e ao requisitante quaisquer observações adicionais relativas ao serviço e ao valor faturado que sejam relevantes para a fiscalização, promovendo o respectivo com registro no processo.
- 8.3.2.4. O Gestor do contrato analisará os relatórios enviados pela Contratada e a Autorização de Faturamento elaborada pelo fiscal, assinando-a se aprovada.
- 8.3.2.5. O Fiscal Técnico e o Fiscal Requisitante assinarão o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços em reflexo à Autorização de Faturamento.
- 8.3.2.6. A Autorização de Faturamento e o Termo de Recebimento Definitivo serão emitidos no prazo de até 10 (dez) dias úteis da emissão do Termo de Recebimento Provisório.
- 8.3.2.7. O Gestor do contrato encaminhará a Autorização de Faturamento à Contratada.

8.3.3. A emissão da nota fiscal

- 8.3.3.1. A Contratada emitirá a nota fiscal de acordo com a Autorização de Faturamento Recebida, tendo prazo de até 05 (cinco) dias úteis para a sua emissão.
- 8.3.3.2. A nota fiscal será recebida pelo Fiscal Técnico, que a encaminhará internamente para fins de pagamento, na forma prevista no item 9.13.

8.3.4. Gestão do Contrato após a reunião inicial

- 8.3.4.1. O Gestor do Contrato deverá:
- I - Verificar a assinatura de todos os signatários previstos no Termo de Compromisso, no Termo de Ciência e na ata da reunião inicial (Representante Legal, Preposto, Instrutor e Recurso OTE).

- II - Validar a indicação do preposto na forma prevista neste Termo de Referência.
- III - Validar, com apoio do Fiscal Técnico, os meios de acesso aos serviços de atualização/manutenção.
- IV - Validar, com apoio do Fiscal Técnico, os meios de acesso aos serviços de suporte.
- V - Validar, com apoio do Fiscal Técnico, a conformidade da documentação do instrutor do serviço de treinamento apresentada pela Contratada.
- VI - Validar, com apoio do Fiscal Técnico, a conformidade da documentação do recurso OTE quanto à sua formação, capacitação e experiência profissional.
- VII - Confirmar a criação de credenciais necessárias ao trabalho do recurso OTE.

8.3.5. Forma de medição do serviço de atualização e manutenção de versão

- 8.3.5.1. O Fiscal Técnico validará a prestação do serviço ao longo do mês de referência à luz das disposições do item 5.3.
- 8.3.5.2. O valor inicial do serviço a ser faturado corresponde ao valor mensal do serviço ofertado pela Contratada em sua proposta comercial.
- 8.3.5.3. Eventual indisponibilidade do serviço ao longo da vigência do contrato configurará inexecução parcial do contrato e ensejará aplicação de sanção administrativa prevista neste Termo.

8.3.6. Forma de medição do serviço de suporte remoto

- 8.3.6.1. O Fiscal Técnico validará a prestação do serviço ao longo do mês de referência à luz das disposições do item 5.4.
- 8.3.6.2. O valor inicial do serviço a ser faturado corresponde ao valor mensal do serviço ofertado pela Contratada em sua proposta comercial.
- 8.3.6.3. A Contratada deverá emitir, até o 5º dia útil de cada mês da vigência contratual, relatório de acordo com o item 5.4.9.
- 8.3.6.4. O Fiscal validará o relatório enviado no item anterior.
- 8.3.6.5. Serão apurados pelo Fiscal Técnico:
 - I - O nível de serviço alcançado (Anexo 01);
 - II - O valor de eventual glosa ao faturamento; e
 - III - O valor ajustado do faturamento.

8.3.7. Forma de medição do serviço de treinamento

- 8.3.7.1. O Fiscal Técnico validará a prestação do serviço à luz das disposições do item 5.5.
- 8.3.7.2. O valor do serviço de treinamento será apurado no mês seguinte ao de sua conclusão.
- 8.3.7.3. O valor inicial do serviço a ser faturado corresponde ao valor mensal do serviço ofertado pela Contratada em sua proposta comercial.
- 8.3.7.4. Serão apurados pelo Fiscal Técnico:
 - I - O nível de serviço alcançado (Anexo 01);
 - II - O valor de eventual glosa ao faturamento; e
 - III - O valor ajustado do faturamento.

8.3.8. Forma de medição do serviço de Orientação Técnica Especializada

- 8.3.8.1. O Fiscal Técnico validará a prestação do serviço ao longo do mês de referência à luz das disposições do item 5.6.
- 8.3.8.2. O valor bruto a ser faturado corresponde ao valor mensal do serviço ofertado pela Contratada em sua proposta comercial.
- 8.3.8.3. A Contratada deverá emitir, até o 5º dia útil de cada mês da vigência contratual, relatório de acordo com o item 9.7.1.7.
- 8.3.8.4. O Fiscal validará o relatório enviado no item anterior.
- 8.3.8.5. Serão apurados pelo Fiscal Técnico:
 - I - O nível de serviço alcançado (Anexo 01);

- II - O valor de eventual glosa ao faturamento; e
- III - O valor líquido do faturamento.

8.3.8.6. Nos 3 (três) primeiros meses de execução do serviço de OTE, eventual violação de NMS não terá efeitos financeiros, sendo esse período dedicado a adaptação da Contratada ao ambiente da Susep.

8.3.9. Forma de medição do Fornecimento das Licenças Administrativas Adicionais

8.3.9.1. O Fiscal Técnico validará o fornecimento das Licenças Administrativas à luz das disposições do item 5.7 e por meio de evidência de sua disponibilização entre as "Informações da Licença" (tela de sistema "Perfil do Usuário/Sobre").

8.3.9.2. O valor bruto a ser faturado corresponde ao valor unitário de cada licença administrativa informado pela Contratada em sua proposta comercial multiplicado pelo número de licenças solicitadas e fornecidas.

8.3.10. Forma de medição do Fornecimento das Licenças de Gerenciamento de Patch

8.3.10.1. O Fiscal Técnico validará o número de Licenças de gerenciamento de patch ativadas à luz das disposições do item 5.8 e por meio de evidência de sua disponibilização entre as "Informações da Licença" (tela de sistema "Perfil do Usuário/Sobre").

8.3.10.2. O valor bruto a ser faturado corresponde ao valor unitário de cada licença de gerenciamento de patch informado pela Contratada em sua proposta comercial multiplicado pelo número de licenças ativadas.

8.3.11. A Susep emitirá a Autorização de Faturamento uma vez apurado o valor líquido dos itens faturáveis.

8.3.12. A Contratada emitirá a nota fiscal em até 5 (cinco) dias úteis da Autorização de Faturamento, encaminhando-a à Susep.

8.3.13. A Susep encaminhará a nota fiscal seguindo os procedimentos de pagamento previstos neste Termo.

9. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

9.1. Introdução do modelo de fiscalização da execução do contrato.

9.1.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante especialmente designados na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

9.1.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

9.1.3. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que compreendam a mensuração dos serviços realizados e sua confrontação às especificações do Termo de Referência.

9.1.4. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

9.1.5. 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.

9.1.6. 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.

9.1.7. 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.

9.1.8. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

9.1.9. 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.

9.1.10. 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.

9.1.11. Em hipótese alguma, será admitido que a própria Contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos próprios serviços.

9.1.12. 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.

9.1.13. 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 neste Termo de Referência.

9.1.14. 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.

9.2. Focos distintos da fiscalização em cada item do objeto

9.2.1. **Controle e fiscalização no serviço de Manutenção e Atualização de Versão do SysAid.**

9.2.2. **Controle e fiscalização no serviço de Suporte ao SysAid.**

9.2.3. **Controle e fiscalização no Serviço de Treinamento.**

9.2.4. **Controle e fiscalização no Serviço de Orientação Técnica Especializada.**

9.2.5. **Controle e fiscalização no Fornecimento de Licenças Administrativas Adicionais**

9.2.6. **Controle e fiscalização na Ativação de Licenças para Gerenciamento de Patches**

9.3. Em cada objeto, a Equipe de Fiscalização zelar pela manutenção da regularidade da execução do contrato nos seus aspectos principais:

9.3.1. A fidelidade contratual da Contratada na prestação dos serviços;

9.3.2. A manutenção da qualidade do serviço dentro dos níveis mínimos fixados nas prescrições contratuais;

9.3.3. A manutenção das condições de habilitação da Contratada, em especial, de sua regularidade fiscal; e

9.3.4. O cumprimento, pela Contratante, de suas obrigações acessórias previstas neste Termo de Referência.

9.4. O modelo de fiscalização e controle no serviço de Manutenção e Atualização de Versão do SysAid

9.4.1. O Fiscal Técnico deverá:

9.4.1.1. Validar, mensalmente, os meios de acesso aos serviços de atualização/manutenção, verificando a sua disponibilidade;

9.4.1.2. Notificar a Contratada, em caso de indisponibilidade;

9.4.1.3. Aplicar sanção, na hipótese de contínua indisponibilidade do serviço, que configurará inexecução parcial do contrato;

9.4.1.4. Anotar em registro próprio, para fins de apuração de nível de serviço e aplicação de respectiva glosa, os dias em que se verificar indisponibilidade do serviço;

9.4.1.5. Apurar os níveis de serviço alcançados durante a execução contratual no mês anterior para calcular eventuais ajustes ao valor inicial dos serviços, seguindo as indicações do Anexo 01, calculando o valor do faturamento e respectiva glosa (item 9.11.2), até o 10º dia útil de cada mês.

9.4.1.6. Verificar a atualização do campo "Data de Expiração de Manutenção", expressa entre as "Informações de Licença" (Perfil do usuário/Sobre).

9.5. O modelo de fiscalização e controle no serviço de Suporte ao SysAid

9.5.1. O Fiscal Técnico deverá:

- 9.5.1.1. Verificar se o serviço foi prestado de acordo com as disposições do item 5.4.
- 9.5.1.2. Validar, mensalmente, os meios de acesso aos serviços de suporte (e-mail, portal, telefone), verificando a sua disponibilidade.
- 9.5.1.3. Notificar a Contratada, em caso de indisponibilidade.
- 9.5.1.4. Aplicar sanção, na hipótese de contínua indisponibilidade do serviço, que configurará inexecução parcial do contrato.
- 9.5.1.5. Receber o “Relatório de Chamados” a que se refere o item 5.4.9 até o 5º dia útil do mês subsequente.
- 9.5.1.6. Apurar os níveis de serviço alcançados durante a execução contratual no mês anterior para calcular eventuais ajustes ao valor inicial dos serviços, seguindo as indicações do Anexo 01, calculando o valor do faturamento e respectiva glosa (item 9.11.3), até o 10º dia útil de cada mês.

9.6. O modelo de fiscalização e controle no serviço de Treinamento

9.6.1. O Fiscal Técnico deverá:

- 9.6.1.1. Verificar se o serviço foi prestado de acordo com as disposições do item 5.5.
- 9.6.1.2. Validar o agendamento das sessões de treinamento observando o disposto nos itens 5.5.2 a 5.5.4.
- 9.6.1.3. Verificar a pontualidade da Contratada na ministração dos treinamentos agendados.
- 9.6.1.4. Observar o conteúdo do treinamento, comparando-o com os itens 5.5.5 e 5.5.6.
- 9.6.1.5. Verificar a criação de ambiente apartado do SysAid para a ministração do treinamento, na forma indicada no item 5.5.7.
- 9.6.1.6. Verificar a gravação e disponibilização do respectivo arquivo de vídeo, armazenando-o em repositório de sua unidade, conforme item 5.5.8.
- 9.6.1.7. Validar a disponibilização de material didático na forma indicada no item 5.5.11.
- 9.6.1.8. Validar a emissão dos certificados de conclusão previstos no item 5.5.12.
- 9.6.1.9. Apurar os níveis de serviço alcançados, seguindo as indicações do Anexo 01, calculando o valor do faturamento e respectiva glosa (9.11.4), até o 10º dia útil do mês subsequente ao do encerramento do treinamento.

9.7. O modelo de fiscalização e controle no serviço de Orientação Técnica Especializada

9.7.1. O Fiscal Técnico deverá:

- 9.7.1.1. Verificar se o serviço foi prestado de acordo com as disposições do item 5.6.
- 9.7.1.2. Verificar se o serviço prestado pelo recurso OTE está de acordo com as atividades enumeradas de forma não exaustiva no Anexo 02.
- 9.7.1.3. Atestar a disponibilidade do serviço, de acordo com o item 5.6.3.
- 9.7.1.4. Certificar-se de que as comunicações entre a equipe da Susep e o recurso OTE estão ocorrendo através dos canais institucionais acessíveis por meio das credenciais fornecidas ao recurso.
- 9.7.1.5. Monitorar o cumprimento das atividades do recurso OTE por meio dos assentamentos dos respectivos chamados registrados no SysAid.
- 9.7.1.6. Avaliar a conduta do recurso OTE durante a prestação dos serviços, certificando-se que os padrões de urbanidade e boa apresentação estão sendo atendidos.
- 9.7.1.7. Receber da Contratada, até o 5º dia útil do mês subsequente, relatório do SysAid no qual constem os chamados atendidos no mês de referência pelo recurso OTE, incluindo minimamente os seguintes dados:
 - I - Identificador do chamado;
 - II - Data/hora de abertura;
 - III - Tempo até captura;
 - IV - Tempo de solução;
 - V - Autor do chamado;

VI - Severidade.

9.7.1.8. Apurar o nível de serviço alcançado pelo recurso OTE calculando o valor de eventual glosa ao faturamento, seguindo as orientações do Anexo 01 (9.11.5), Até o 10º dia útil de cada mês.

9.7.2. O Fiscal Técnico poderá demandar a substituição do recurso OTE na hipótese de reiterada violação de NMS ou caso o recurso se conduza de modo inconveniente ou incompatível com os padrões de conduta do serviço público federal.

9.7.3. As atividades do recurso OTE também serão acompanhadas por servidor(es) da Susep designado(s) para absorver(em) conhecimento relativo ao SysAid. Nesse sentido, o Fiscal Técnico se certificará da continuidade desse acompanhamento ao longo da vigência do contrato.

9.8. **O modelo de fiscalização e controle no fornecimento de Licenças Administrativas Adicionais**

9.8.1. O Fiscal Técnico deverá:

9.8.1.1. Verificar se a quantidade de Licenças Administrativas solicitadas foram incorporadas ao licenciamento SysAid da Susep.

9.8.1.2. A verificação deverá colher evidência do campo "Máximo de Administradores" entre as "Informações da Licença" (tela de sistema "Perfil do Usuário/Sobre").

9.8.1.3. O fornecimento das licenças e o atendimento a prazo de entrega deverão estar de acordo com as disposições do item 5.7.

9.8.1.4. Em caso de conformidade, incluir o faturamento das licenças administrativas fornecidas juntamente com o faturamento dos demais serviços prestados no mês de seu recebimento definitivo.

9.9. **O modelo de fiscalização e controle no fornecimento de Licenças de Gerenciamento de Patch**

9.9.1. O Fiscal Técnico deverá:

9.9.1.1. Verificar se a quantidade de Licenças de Gerenciamento de Patch incorporadas ao licenciamento SysAid da Susep.

9.9.1.2. A verificação deverá colher evidência do campo "Ativos de Gerenciamento de Patches" entre as "Informações da Licença" (tela de sistema "Perfil do Usuário/Sobre").

9.9.1.3. A ativação das licenças e o atendimento a prazo de entrega deverão estar de acordo com as disposições do item 5.8.

9.9.1.4. Em caso de conformidade, incluir o faturamento das licenças para gerenciamento de patch fornecidas juntamente com o faturamento dos demais serviços prestados no mês de referência.

9.10. **Relatórios mensais a serem emitidos**

9.10.1. Os relatórios enumerados nesta seção devem ser produzidos pela Contratada e entregues ao Fiscal técnico do contrato até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente àquele a que se referem os relatórios.

9.10.2. A respeito do **serviço de Manutenção e Atualização de Versão do SysAid**, deverá o fiscal registrar o intervalo em dias em que o serviço esteve disponível e o intervalo em dias em que esteve indisponível, apurando os níveis de serviço alcançados de acordo com as prescrições do Anexo 01.

9.10.3. A respeito do serviço de **Suporte ao SysAid**, deverá a Contratada enviar ao fiscal relatório previsto no item 5.4.9, devendo o Fiscal, em seguida, validar o relatório e apurar os níveis de serviço alcançados.

9.10.4. A respeito do serviço de Treinamento, deverá o fiscal apurar os níveis de serviço alcançados, segundo orientação do Anexo 01.

9.10.5. A respeito do **serviço de Orientação Técnica Especializada**, deverá a Contratada enviar ao fiscal relatório previsto no item 9.7.1.7, devendo o fiscal, em seguida, validar o relatório e apurar os níveis de serviço alcançados, de acordo com o Anexo 01.

9.11. **Procedimentos para Cálculo do Valor a ser Faturado**

9.11.1. O Valor a Faturar (**VF**) mensalmente será o a soma do valor ajustado dos serviços de:

9.11.1.1. Manutenção e atualização de versão do SysAid (**VLM**);

9.11.1.2. Suporte ao SysAid (**VLS**);

- 9.11.1.3. Treinamento (**VLT**);
- 9.11.1.4. Orientação Técnica Especializada (**VLO**);
- 9.11.1.5. Fornecimento de Licenças Administrativas (**VLA**) adicionais; e
- 9.11.1.6. Ativação de Licenças de Gerenciamento de Patches (**VLP**).

$$\mathbf{VF = VLM + VLS + VLT + VLO + VLA + VLP}$$

9.11.2. O **valor ajustado do serviço de Manutenção e Atualização de Versão do SysAid (VLM)** é calculado como a diferença entre:

9.11.2.1. O **valor cotado do serviço na proposta comercial (VCM)**.

9.11.2.2. O valor da glosa sobre o serviço de manutenção/atualização de versão, calculada na forma prevista no Anexo 01 (**VGM**).

$$\mathbf{VLM = VCM - VGM}$$

9.11.2.3. O percentual da glosa sobre o serviço de manutenção/atualização de versão é calculado segundo as instruções do Indicador 1 do Anexo 01 (Glosa).

9.11.2.4. O valor da glosa sobre o serviço de manutenção/atualização de versão é calculado como o produto entre o percentual da glosa calculado no item anterior e o valor cotado do serviço na proposta comercial (VCM):

$$\mathbf{VGM = VCM * Glosa}$$

9.11.3. O **valor ajustado do serviço de Suporte ao SysAid (VLS)** é calculado como a diferença entre:

9.11.3.1. O valor cotado do serviço na proposta comercial (VCS).

9.11.3.2. O valor da glosa sobre o serviço de suporte, calculada na forma prevista no Anexo 01 (VGS).

$$\mathbf{VLS = VCS - VGS}$$

9.11.3.3. O percentual da glosa sobre o serviço de suporte remoto ao usuário SysAid é calculado segundo as instruções do Indicador 2 do Anexo 01 (Glosa).

9.11.3.4. O valor da glosa sobre o serviço de suporte remoto ao usuário SysAid é calculado como o produto entre o percentual da glosa calculado no item anterior e o valor cotado do serviço na proposta comercial (VCS):

$$\mathbf{VGS = VCS * Glosa}$$

9.11.4. O **valor ajustado do serviço de Treinamento (VLT)** é calculado como a diferença entre:

9.11.4.1. O valor cotado do serviço na proposta comercial (VCT).

9.11.4.2. O valor da glosa sobre o serviço de treinamento, calculada na forma prevista no Anexo 01 (VGS).

$$\mathbf{VLT = VCT - VGT}$$

9.11.4.3. O percentual da glosa sobre o serviço de Treinamento é calculado segundo as instruções do Indicador 3 do Anexo 01 (Glosa).

9.11.4.4. O valor da glosa sobre o serviço de treinamento é calculado como o produto entre o percentual da glosa calculado no item anterior e o valor cotado do serviço na proposta comercial (VCT):

$$\mathbf{VGT = VCT * Glosa}$$

9.11.5. O **valor ajustado do serviço de Orientação Técnica Especializada (VLO)** é calculado como a diferença entre:

9.11.5.1. O valor cotado do serviço na proposta comercial (VCO).

9.11.5.2. O valor da glosa sobre o serviço de Orientação Técnica Especializada, calculada na forma prevista no Anexo 01 (VGO).

$$\mathbf{VLO = VCO - VGO}$$

9.11.5.3. O percentual da glosa sobre o serviço de Orientação Técnica Especializada é calculado segundo as instruções do Indicador 4 do Anexo 01 (Glosa).

9.11.5.4. O valor da glosa sobre o serviço de treinamento é calculado como o produto entre o percentual da glosa calculado no item anterior e o valor cotado do serviço na proposta comercial (VCO):

$$\text{VGO} = \text{VCO} * \text{Glosa}$$

9.11.6. O **valor das Licenças Administrativas (VLA)** adicionais é calculado (apenas uma vez, após o fornecimento) como o produto entre:

9.11.6.1. O valor unitário cotado para cada licença administrativa (VCA).

9.11.6.2. A quantidade de licenças solicitadas e entregues (QTL).

$$\text{VLA} = \text{VCA} * \text{QTL}$$

9.11.7. O **valor das Licenças de Gerenciamento de Patches (VLP)** é calculado como o produto entre:

9.11.7.1. O valor unitário/mensal cotado para cada licença de gerenciamento de patch (VCP).

9.11.7.2. A quantidade de licenças ativas (QTL).

$$\text{VLP} = \text{VCP} * \text{QTL}$$

9.11.8. A Susep poderá incluir no cálculo do valor a ser faturado quaisquer **documentos extraordinários** que representem fatores que impactem o cálculo final, com as devidas justificativas.

9.12. **Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

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

9.12.1.1. Falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;

9.12.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

9.12.1.3. Fraudar na execução do contrato;

9.12.1.4. Comportar-se de modo inidôneo; ou

9.12.1.5. Cometer fraude fiscal.

9.12.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à Contratada as seguintes sanções:

9.12.2.1. **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;

9.12.2.2. **Multa de:**

I - 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;

II - 0,1% (um décimo por cento) até 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;

III - 5% (cinco por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

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

V - 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;

VI - As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

9.12.2.3. 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;

9.12.2.4. 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.

9.12.2.5. 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;

9.12.3. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem 9.12.2.4 também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

9.12.4. As sanções previstas nos subitens 9.12.2.1, 9.12.2.3, 9.12.2.4 e 9.12.2.5 poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	5% do valor mensal do contrato
2	10% do valor mensal do contrato
3	15% do valor mensal do contrato
4	20% do 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, dia.	04
2	Recusar-se a executar serviço/fornecimento determinado pela fiscalização, por serviço/fornecimento e por dia.	02
3	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.	02
4	Deixar de 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.	03
5	Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato o preposto ou o recurso OTE (por dia).	01
6	Não ministrar treinamento agendado, por dia de atraso (após o 15º dia corrido de atraso).	01
7	Atrasar a entrega dos relatórios de execução previstos no item 9.10 (por dia, após o 10º dia útil).	01
8	Repudiar chamado ou demanda aberta pela Susep prevista no escopo do serviço do contrato.	02
9	Permitir que o serviço de atualização e manutenção de versão permaneça indisponível por 8 (oito) ou mais dias ao longo de um mês de execução contratual.	04
10	Violar o nível mínimo de serviço no atendimento aos chamados por suporte remoto ao usuário SysAid, com eficiência (E) menor que 70% (vide indicador 02 do Anexo 01).	02
11	Violar o nível mínimo de serviço na ministração do treinamento, com Índice de Atendimento menor que 60% (vide indicador 03 do Anexo 01).	02
12	Violar o nível mínimo de serviço na prestação do serviço de Orientação Técnica Especializada, com Índice de Eficiência menor que 70% (Vide Indicador 04 do Anexo 01).	02

13	Adulterar os dados do SysAid instalado na Susep relativos ao desempenho operacional do recurso OTE.	04
----	---	----

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

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

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

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

9.12.7. 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.

9.12.8. 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.

9.12.9. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.12.10. 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.

9.12.11. 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.

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

9.12.13. 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.

9.12.14. 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.

9.12.15. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.13. Do Pagamento

9.13.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

9.13.2. 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 sites eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

9.13.3. 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:

9.13.3.1. O prazo de validade;

9.13.3.2. A data da emissão;

9.13.3.3. Os dados do contrato e do órgão Contratante;

9.13.3.4. O período de prestação dos serviços;

9.13.3.5. O valor a pagar; e

9.13.3.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.13.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, 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;

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

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

9.13.7. 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.

9.13.8. 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.

9.13.9. 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.

9.13.10. 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.

9.13.10.1. 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.

9.13.11. 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.

9.13.12. 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.

9.13.13. 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.

9.13.14. 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.

9.13.15. 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 a data do 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 aplicação das seguintes fórmulas:

$EM = I \times N \times VP$, 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, onde TX = Percentual da taxa anual = 6%, assim apurado:

$$I = (TX)$$

$$I = \frac{(6/100)}{365}$$

$$365$$

$$I = 0,00016438$$

10. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

10.1. Hardware, software, licenças e meios de comunicação

10.1.1. É de responsabilidade da Contratada disponibilizar todos os equipamentos, appliances, servidores físicos ou virtuais, softwares, licenças e

quaisquer ativos necessários à prestação dos serviços descritos nos itens 5.3 a 5.8 (e subitens), sem ônus adicional à Susep.

10.1.2. É de responsabilidade da Contratada, durante a vigência do contrato, munir o recurso OTE com computador/notebook, headset, webcam, smartphone, acesso à internet, mobiliário e todos os demais recursos necessários à prestação dos serviços previstos no item 5.6.

11. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

11.1. Os valores máximos aceitáveis para a contratação são detalhados na tabela a seguir:

SERVIÇOS DE COBRANÇA MENSAL						
Lote	Item	Especificação	Unid	Valor Mensal	Valor Anual	Vlr 2 Anos
1	1	Manutenção e Atualização de Versão SysAid (on premises+Atualização)	Srv/mês	6.138,84	73.666,12	147.332,24
1	2	Serviço de Suporte Remoto	Srv/mês	4.233,60	50.803,20	101.606,40
1	5	600 (seiscentas) licenças de gerenciamento de patch	Srv/mês	1.196,16	14.353,92	28.707,84
2	6	Serviço contínuo Orientação Técnica Especializada	Srv/mês	15.488,62	185.863,38	371.726,76
Total - Pgto mensal:						649.373,24
SERVIÇOS DE COBRANÇA ÚNICA						
Lote	Item	Especificação	Unid	Qtde	Vlr Unitário	Valor Total
1	3	Treinamento	Turma	2	12.320,00	24.640,00
1	4	Licenças Administrativas	Unidade	35	25.379,02	888.265,70
Total - Pgto único:						912.905,70
VALOR TOTAL ESTIMADO:						1.562.278,94

11.2. Portanto, o critério de aceitação para o objeto tem o valor máximo de R\$1.562.278,94 (um milhão, quinhentos e sessenta e dois mil duzentos e setenta e oito reais e noventa e quatro centavos), para vigência de contrato de 24 meses.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

INVESTIMENTO 44.90.40.05 - R\$ 304.548,24

PTRES: 171907

Programa de Trabalho: 04122003220000001

Fonte de Recursos: 0180173039

Plano Interno: SUSEPSI2000

13. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

13.1. O contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado na forma da Lei 8.666/93, limitado a 60 (sessenta) meses.

13.2. A prorrogação poderá ser efetivada na totalidade dos itens do objeto, ou em parte, a depender da conveniência e da oportunidade, a juízo dos signatários do contrato.

13.3. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de demonstração de vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

14. REAJUSTE

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

14.2. 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 ICTI/IPEA (Índice de Custo da Tecnologia da Informação) (<https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

14.4. 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.

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

14.6. 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.

14.7. 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.

14.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

15. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

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

15.2. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

15.3. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

15.3.1. 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.

15.3.2. 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 é vedada.

15.3.3. 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.

15.4. Proposta comercial

15.4.1. A proposta comercial (Anexo 08) deverá ser preenchida e assinada digitalmente (pdf) pelo representante legal.

15.4.1.1. A planilha do Anexo 08 possui 3 abas: "Proposta Comercial", "Item 5" e "Item 6".

15.4.1.2. A aba "Proposta comercial" deve ser preenchida em todos os casos.

15.4.1.3. A aba "Item 5" deve ser preenchida em caso de oferta desse item.

15.4.1.4. A aba "Item 6" deve ser preenchida em caso de oferta desse item.

15.4.2. A proposta deverá conter valores para todos os itens dos lotes em que concorrer a licitante, não sendo admitidas propostas com lotes que não contemplem valores para a integralidade dos seus itens.

15.4.3. A proposta deverá expressar os valores com no máximo duas casas decimais, sendo o total da proposta expresso também 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).

15.4.4. O prazo de validade da proposta não será 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;

15.4.5. A proposta deverá incluir 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.

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

15.5. Critérios de qualificação técnica

15.5.1. A licitante melhor classificada deverá apresentar a seguinte documentação para fins de habilitação:

15.5.1.1. Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) pelo licitante a aptidão a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos

compatíveis com o objeto desta licitação.

Para fins da comprovação de que trata o item anterior, o(s) atestado(s) deverá(ão) informar ter a Contratada, por período mínimo de 12 (doze) meses:

- a) Efetuado a manutenção e atualização de versão de software SysAid.
- b) Prestado serviço de suporte técnico ao usuário na solução de SysAid.
- c) Prestado serviço de treinamento para solução de SysAid.
- d) Fornecido licenças de SysAid;

e) Prestado serviço de Orientação Técnica Especializada ou atividade similar relacionada à solução de SysAid.

15.5.1.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) se referir a prestação do serviço no âmbito da atividade econômica principal e/ou secundária do licitante, especificada no Contrato Social registrado na junta comercial competente.

15.5.1.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

15.5.1.4. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Da licitante: Nome e CNPJ;
- b) Da atestante: Nome, CNPJ, endereço;
- c) Do signatário do atestado: nome, cargo, e-mail e telefone de contato.
- d) Descrição dos serviços prestados com dados que permitam identificar a compatibilidade e similaridade com o objeto da licitação, incluindo as quantidades fornecidas e prazos de vigência.
- e) Grau de satisfação do cliente, com manifestação expressa do signatário, quanto à qualidade dos serviços prestados.
- f) Local, data de emissão e assinatura do emissor.

15.5.1.5. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do instrumento contratual que deu suporte à contratação, nome do signatário, informações de contato (telefone e e-mail), endereço atual da Contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no subitem 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP nº 5/2017.

15.5.2. 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. As instruções estão disponíveis no endereço: https://sei.susep.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_avisar_cadastro&id_orgao_acesso_externo=0.

15.5.3. 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.

15.5.4. Será desclassificada a licitante que apresentar atestados que não contemplem todos os serviços ofertados em sua proposta comercial.

15.6. **Critérios de aceitabilidade da proposta comercial**

- 15.6.1. Os valores máximos aceitáveis para a contratação são detalhados no item 11.
- 15.6.2. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.
- 15.6.3. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

16. **INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**

16.1. Os pagamentos cíclicos (mensais) à Contratada somente terão início após a apresentação da respectiva ordem de serviço.

16.2. A licitante deverá considerar em seus custos os recursos materiais necessários à prestação do serviço, a exemplo dos itens enumerados no item 10.

17. **VISTORIA PARA A LICITAÇÃO**

- 17.1. Não se aplica.

18. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 18.1. Será admitida a subcontratação do serviço de treinamento.
- 18.2. A Contratada seguirá responsável pelo atendimento a todos os requisitos do serviço (5.5).
- 18.3. Os demais itens do contrato não poderão ser objeto de subcontratação.
- 18.4. Todas as tratativas se darão entre Contratante e Contratada, a qual responderá por todos os atos praticados por subcontratada no âmbito do contrato.

19. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

- 19.1. 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.

20. GARANTIA DA EXECUÇÃO

- 20.1. 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.
- 20.2. 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.
- 20.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 20.4. 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 n. 8.666 de 1993.
- 20.5. 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.
- 20.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 20.6.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 20.6.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; e
- 20.6.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada.
- 20.7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 20.8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 20.9. 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.
- 20.10. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 20.11. 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.
- 20.12. 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.
- 20.13. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 20.14. Será considerada extinta a garantia:
- 20.14.1. 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;
- 20.14.2. 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 n. 05/2017.

20.15. 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.

20.16. A Contratada autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

21. MODELO

21.1. O modelo utilizado para elaboração deste documento foi o Termo de Referência ou Projeto Básico (atualizado em 1/06/2021) elaborado pelo órgão central do SISP da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/templates-e-listas-de-verificacao>).

21.2. Foi cumprido o constante no item 1 - Contratação de Licenciamento de Software e Serviços Agregados do Anexo I - Diretrizes Específicas de Planejamento da Contratação à IN SGD nº 1/2019.

22. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

22.1. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 1, de 2019, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

Equipe de Planejamento da Contratação	
Integrante	Nome
Requisitante	Bruno Cesar Cardoso Maria
Requisitante substituto	Bruno Perez de Oliveira
Técnico	Leandro Martins das Neves
Técnico substituto	André Luiz Ferreira Ribeiro
Administrativo	Silvia Yumi Kanashiro
Administrativo substituto	André Batistuzzo

23. ANEXOS A ESTE TERMO DE REFERÊNCIA

- Anexo 01 – Nível Mínimo de Serviço;
- Anexo 02 – Catálogo de Serviços;
- Anexo 03 – Recurso Técnico;
- Anexo 04 – Termo de Compromisso;
- Anexo 05 – Termo de Ciência;
- Anexo 06 – POSIC SUSEP;
- Anexo 07 – Instrução Susep Uso Recursos Computacionais;
- Anexo 08 – Proposta Comercial;
- Anexo 09 – Ordens de Serviço;
- Anexo 10 – Autorização de Faturamento;
- Anexo 11 – Carta Apresentação Preposto.



Documento assinado eletronicamente por **LEANDRO MARTINS DAS NEVES (MATRÍCULA 1958694)**, **Coordenador**, em 24/11/2022, às 08:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543/2020.



Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA DE SOUZA CHAVES (MATRÍCULA 1362768)**, **Chefe de Departamento**, em 24/11/2022, às 08:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543/2020.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO CESAR CARDOSO MARIA (MATRÍCULA 3230197)**, **Coordenador-Geral**, em 24/11/2022, às 09:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do



Documento assinado eletronicamente por **SILVIA YUMI KANASHIRO (MATRÍCULA 1799129)**, **Analista Técnico da SUSEP**, em 25/11/2022, às 11:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543/2020.



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 informando o código verificador **1515131** e o código CRC **63110B79**.