



SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 1/2023/COPAD/DEATI/SUPERINTENDENTE/SUSEP

## TERMO DE REFERÊNCIA DEATI Nº 01/2023

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

### 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de prestação de serviços técnicos especializados para operação e sustentação de infraestrutura de TIC e atividades de atendimento e suporte técnico a usuários através da gestão da Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimento remoto e/ou presencial nas unidades da Susep, por um período de 36 meses, prorrogáveis por até 60 meses.

### 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. Bens e serviços que compõem a solução.

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	UNID	QTDE	Valor Mensal	Valor Total
1	1	Serviços de Suporte ao usuário de TIC com gerenciamento de Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	26980	Mês	36	49.963,07	1.798.670,52
	2	Serviços de operação e sustentação de infraestrutura de TIC	27014	Mês	36	332.524,53	11.970.883,08
TOTAIS REFERENCIAIS						382.487,60	13.769.553,60

### 3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

#### 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

As necessidades do DEATI a serem atendidas por esta contratação estão relacionadas a duas dimensões do serviço prestado pelo Departamento, são elas:

- Atividades de atendimento e suporte técnico a usuários de TIC;
- Operação e sustentação de infraestrutura de TIC.

O serviço de suporte ao usuário é atualmente prestado por empresa Contratada na forma do contrato nº 07/2018, cuja vigência não prorrogável tem término previsto para maio de 2023. A contratação, instruída nos autos do processo 15414.608644/2017-11, fora motivada à época pela escassez de recursos humanos na área de suporte ao usuário, agravada pela então iminente aposentadoria de servidores dedicados ao serviço. Quanto a esse aspecto, a realidade do setor seguiu inalterada até a presente data. Recursos continuam insuficientes na unidade e já há condições de nova aposentadoria, aumentando o risco de redução de força de trabalho.

Atualmente, existe dependência de recursos do contrato de service desk para a realização do serviço de suporte ao usuário. O cenário de ausência de serviço contratado representa a inviabilização de atendimento aos usuários da Susep. Dessa forma, a Autarquia deverá instruir nova licitação para provimento desses recursos ao serviço de suporte ao usuário, em tempo hábil para a devida transferência de conhecimento à empresa sucessora.

Em adição ao modelo do contrato atual, que prevê recursos apenas na sede da Susep, a nova contratação deverá prover recursos presenciais nas unidades de São Paulo (ERSSP) e Brasília (ERSDF). O acréscimo se dará em virtude como:

- Frequentes reuniões da alta direção nessas localidades;
- Operação, nas unidades, de unidades de assistência direta ao Superintendente, como Gabinete e Assessoria de Comunicação;
- Advento da Instrução Normativa SGP-SEGES/SEDGG/ME nº 89/2022, que altera o Programa de Gestão aumentando a frequência de usuários nas unidades da Susep.

Com relação à sustentação de ambientes de TIC, esta contratação deverá buscar o suprimento de carências das seguintes áreas do setor de infraestrutura de TIC:

- Suporte operacional em redes, operações e infraestrutura;
- Segurança da informação;
- DevSecOps;
- Administração de Bancos de Dados;
- Administração de plataforma de análise de dados; e
- Gestão dos serviços de TIC.

Os serviços de TIC são outra área de preocupação dos gestores do DEATI. Anualmente, são realizados cerca de 12.000 acionamentos na Central de Serviços de TIC. O atendimento a essas demandas mobiliza recursos humanos e materiais, impactando de forma significativa a capacidade de a área de TIC implementar os projetos propostos. Dessa forma, os serviços devem ser conduzidos observando-se as melhores práticas do setor (ITIL), visando a otimização do uso de recursos, a antecipação

a situações de incidentes e a melhoria contínua do serviço. Para tanto, a força de trabalho da área de infraestrutura de TIC deve ser auxiliada por especialistas em tais serviços, tanto para executá-los, quanto para gerenciá-los.

Outra área a ser contemplada pelo serviço instruído por meio deste instrumento é a da Segurança da Informação. Organizações como a Susep, com grande dependência de recursos de TIC, devem identificar e tratar riscos relacionados a segurança cibernética. As tecnologias evoluem rapidamente, abrindo novas vulnerabilidades e criando novas ameaças ao bom andamento dos negócios. Ciente dessa realidade, o Governo Federal tem determinado que os órgãos do Executivo fortaleçam suas defesas e aumentem sua maturidade em termos de segurança da informação. Nesse sentido, a Susep está implementando o Plano de Transformação Digital previsto no Decreto 10.332/2020. No escopo desse Plano, existe o “Eixo 4”, que determina a execução de diversas atividades na área de segurança cibernética. Também há o Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) da Secretaria de Governo Digital, que traz um amplo conjunto de ações de adequação a serem implementadas no ambiente de TIC dos órgãos do governo. Todas essas responsabilidades têm sido comissionadas à área de TIC da Susep, porém a carência de especialistas nessa área nos quadros da Autarquia torna necessária a contratação de apoio técnico especializado, para diagnóstico, planejamento e implementação de medidas que venham a robustecer a segurança do ambiente de TIC da Susep e atender as determinações do governo relacionadas a este tema.

Outro segmento com necessidade de melhoria é o que trata do relacionamento entre as áreas de desenvolvimento de software e infraestrutura de TIC. A introdução de metodologias ágeis no processo de desenvolvimento de software foi um avanço já conquistado pela Susep. Contudo, para maior extração de valor pelo negócio da Susep é necessária a implementação de boas práticas de automação para alocação e liberação de recursos e para *deploy* de novas versões em ambientes de produção, ensejando a contratação de especialistas em *DevSecOps*.

As aplicações da Susep fazem uso intenso de bancos de dados. Os recursos do DEATI especializados nos temas de Sistemas Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) e dos dados das aplicações são em número restrito, sendo necessário o aumento na disponibilidade desses especialistas para garantir a organização dos ativos relacionados a esta área da TIC diante do crescente número de projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas que envolvem os bancos de dados da Susep. A situação evidencia a necessidade de ampliação do número de recursos dedicados a atividades de administração de bancos de dados.

A Susep vem se transformando numa organização orientada a dados. A assertiva é confirmada pela adoção, nos últimos anos, de ferramentas para análise de dados e tomada de decisão. Atualmente, tanto a sociedade quanto os servidores da Susep dependem de instrumentos de *Business Intelligence (BI)* para realizarem análises de dados específicos do mercado e da operação da Susep. Em função da grande dependência das plataformas de BI e necessidade de otimização dos aplicativos desenvolvidos, é preciso haver um time especialista para administrar e sustentar as ferramentas de análise de dados utilizadas.

Por fim, muitos serviços de TIC são críticos ao funcionamento e à imagem da Susep. Aplicações como o SEI e o Sistema de Corretores devem estar operantes sem interrupção. A sustentação de tais serviços bem como dos ativos sobre os quais funcionam é tarefa que requer a dedicação de recursos humanos especialistas, atualmente em quantidade insuficiente nos quadros do DEATI, razão pela qual devem ser incorporados à força de trabalho do Departamento.

Todas essas necessidades vêm sendo administradas pelo DEATI nos últimos anos, apesar da significativa vacância no Departamento. Contudo, o número crescente de projetos estratégicos da Susep envolvendo o DEATI torna evidente a necessidade de se recorrer ao mercado para preenchimento das lacunas expostas acima.

No que tange ao modelo de contratação, as dificuldades de fiscalização de contratos por postos trabalho foram superadas com o advento da recente Portaria SGD/ME nº 6.432/2021. O normativo disciplina a contratação de serviços de suporte ao usuário e sustentação de ambientes de TIC fora do paradigma de contratação de mão de obra exclusiva. Simplificando a contratação, a Contratada é remunerada por meio de prestação de serviços previstos e atingimento de níveis mínimos de serviço pactuados, o que encoraja este Departamento a atender as necessidades acima na forma prevista na referida Portaria.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos - PEI SUSEP 2020/2023
1	Otimizar os processos críticos de negócio
2	Prover soluções inovadoras de TIC por meio da Transformação Digital
3	Aprimorar a gestão de dados e informações
4	Modernizar os serviços ao cidadão e às entidades supervisionadas

ALINHAMENTO AO PDTIC/SUSEP 2022-2024			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
IA#69	Planejar contratação de Sustentação + Suporte ao Usuário	M24	Ampliação de recursos operacionais para sustentação de infraestrutura

ALINHAMENTO AO PAC 2023	
Item	Descrição
182/2022	Serviços técnicos especializados para operação de infraestrutura de TIC e atividades de atendimento e suporte técnico a usuários através da gestão da Central de Serviços (Suporte Avançado)

3.3. Estimativa da demanda

As considerações, cálculos, argumentações e dados históricos que embasaram o dimensionamento da demanda estão registrados nos Estudos Técnicos Preliminares, item 9.

3.4. Parcelamento da Solução de TIC

3.4.1. Foram observados os seguintes normativos em fundamento da decisão de não parcelamento da solução de TIC:

- Constituição Federal em seu art. 37 dispõe:

*"XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações." (g.n.)*

- Lei 8.666/93 dispõe:

*"Art. 15. As compras, sempre que possível, deverão: (...)*

*IV - ser subdivididas em tantas parcelas quantas necessárias para aproveitar as peculiaridades do mercado, visando economicidade;" (g.n.)*

*"Art. 23. (...)*

*§ 1º As obras, serviços e compras efetuadas pela administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade, sem perda da economia de escala." (g.n.)*

- Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 propõe:

*"9. ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS*

*11. 2. Da Estrutura*

*11. 2. 1. O modelo é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades. Cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência, conforme Anexo C.*

*11. 2. 2. As atribuições e atividades listadas no Anexo C não são exaustivas, mas sim uma referência das atividades a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.*

*11. 2. 3. Cumpre observar que o SISP é composto por diversos órgãos, com ambientes, pessoas e processos distintos. Assim, as Categorias de Serviços propostas devem ser definidas conforme a realidade, maturidade de cada órgão e também de acordo com os estudos de planejamento da contratação, em especial a análise de parcelamento do objeto."*

3.4.2. Observa-se que o objeto da contratação consiste em serviços distintos, porém interdependentes entre si.

3.4.3. A contratação em lote único, proposta nesse documento, agrupa solução e serviços de uma mesma natureza que guardam correlação e similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

3.4.4. O parcelamento do objeto desta contratação foi considerado tecnicamente inviável. A decisão pelo parcelamento poderia acarretar riscos operacionais e conflitos entre funcionários das diferentes empresas contratadas. Como os serviços a serem contratados são interligados e dependentes entre si, a ocorrência de conflitos ou transferência de responsabilidade entre equipes de empresas distintas, seja por razões técnicas ou disciplinares, dificultaria o controle da execução e da medição dos resultados, aumentando a complexidade da gestão dos serviços. Por outro lado, a contratação de empresa única para prestação de todo o serviço afasta a possibilidade dos citados conflitos e das situações de repúdio ou transferência de responsabilidade, permitindo a gestão centralizada do serviço através do preposto da única contratada.

3.4.5. Os serviços que constituem o objeto desta contratação são caracterizados como serviços comuns, em conformidade com a Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 7.174/2010, por possuir especificações usuais de mercado, nos termos dos referidos diplomas legais e conforme o Acórdão 2.471/2008 – TCU – Plenário.

3.4.6. Em função de constituir solução de Tecnologia da Informação e Comunicação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua, complexidade e criticidade do ambiente e elevada exigência de níveis de qualidade requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação em itens pode comprometer a sua satisfatória execução. Ademais, a contratação unificada atende aos critérios de economia de escala. Com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, destacam-se os ganhos de ordem técnica que envolvem a execução das atividades interconectadas. Portanto, conforme entendimento do Tribunal de Contas da União, exarado na Súmula 247 – Plenário, existindo prejuízo ao conjunto ou complexo pretendido ou perda de economia de escala, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados, motivo pelo qual a licitação em apreço dar-se-á pelo menor preço global.

3.4.7. Apesar de ser adotado o não parcelamento do objeto, o serviço seguirá segmentado por núcleos técnicos agrupados conforme a especialidade do serviço e a qualificação dos profissionais exigidos.

3.4.8. Diante de todo exposto, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e melhor atendimento técnico, esta Equipe de Planejamento decidiu por não haver parcelamento do objeto, devendo haver a contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão.

3.4.9. E em complemento, não será assegurada cota para participação exclusiva de microempresa e empresa de pequeno porte, conforme artigo 8 do Decreto 8.538/2015, pois a natureza do bem é incompatível com a aplicação dos benefícios.

### 3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

Com a contratação, espera-se alcançar os seguintes resultados:

1. Continuidade e aprimoramento do serviço de suporte ao usuário de TIC da Susep;
2. Suprimento de especialidades técnicas na equipe de infraestrutura de TIC da Susep;
3. Atendimento à legislação específica para contratações de suporte a usuário e sustentação de infraestrutura de TIC;
4. Atendimento a determinações do Eixo 4 do Plano de Transformação Digital da Susep;
5. Atendimento a determinações do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) do Governo Federal;
6. Ampliação da capacidade de sustentação e operação dos serviços de TIC da Susep;
7. Aumento da robustez dos mecanismos e práticas de segurança cibernética;
8. Melhoria da governança e arquitetura de dados;
9. Viabilização de soluções inovadoras de big data e Analytics;
10. Aumento na capacidade de atendimento de requisições de serviço;
11. Aumento na capacidade de execução de projetos e demandas estratégicas de infraestrutura de TIC;
12. Aumento da maturidade na execução das disciplinas ITIL (Gestão de Serviços de TIC);
13. Registro e manutenção do conhecimento relacionado ao suporte ao usuário e à sustentação da infraestrutura de TIC.

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

- 4.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.
- 4.2. O objeto proposto encontra-se inserido no conceito de serviço contínuo, visto que sua contratação se estende necessariamente por mais de um ano de um serviço essencial para esta Autarquia, cujo atendimento não esgota prestação semelhante no futuro.
- 4.3. O objeto proposto encontra-se inserido no conceito de serviço comum, visto que lhe é possível especificar e medir seu desempenho e qualidade através de parâmetros usuais no mercado.
- 4.4. Pelas características do objeto, acima elencadas, propõe-se a escolha da modalidade de licitação como sendo o Pregão Eletrônico, dada a natureza do objeto a ser licitado, qual seja, serviço comum.
- 4.5. A presente contratação deverá ser realizada na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, em observância ao preconizado na Lei nº 10.520, de 2002, e no Decreto nº 10.024, de 2019.
- 4.6. 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.
- 4.7. 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, conforme orienta a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.
- 4.8. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, não se configura como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.
- 4.8.1. A Contratada possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos; e
- 4.8.2. Deverá ser observada a vinculação aos resultados pretendidos por meio exclusivamente do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço previamente estabelecidos, conforme disposto neste Termo de Referência, sendo vedado à Susep a distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos, a exemplo de jornada, frequência ou outros aspectos relacionados à alocação de mão de obra.
- 4.9. Quanto aos perfis profissionais, a Contratante fiscalizará se os perfis destinados ao contrato são adequados às qualificações profissionais definidas no Anexo 01 – Perfis Profissionais e se a equipe formada atende ou supera as disposições do Anexo 02 – Equipe Básica.
- 4.10. Apesar de não se tratar de contratação de mão de obra com dedicação exclusiva, faz-se necessária a identificação pessoal de cada profissional aplicado pela Contratada na prestação dos serviços. Tal medida atende às exigências da Política de Segurança da Informação da Susep (Anexo 06), uma vez que os profissionais atuarão diretamente no ambiente de TIC da Susep, devendo haver meios de responsabilização pessoal por seus atos relacionados à execução do contrato.

#### 5. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

##### 5.1. Glossário

- 5.1.1. Ambiente de Desenvolvimento** - Ambiente utilizado pela Fábrica de Software que presta serviço para a SUSEP no qual é realizada a atividade de desenvolvimento e não está sujeito a avaliação de qualidade da SUSEP. Ainda assim o ambiente de desenvolvimento está sujeito às políticas de segurança da SUSEP.
- 5.1.2. Ambiente de Homologação (ou Validação)** - Infraestrutura da Contratante na qual funcionalidades correspondentes a uma entrega de novo software estarão disponíveis para validação da SUSEP.
- 5.1.3. Ambiente de Produção** - Infraestrutura da Contratante na qual os produtos finais de software ou ferramentas e produtos adquiridos pela Contratante são executados e disponibilizados aos usuários finais.
- 5.1.4. BPMN (Business Process Management Notation)** - Padrão de diagramação para representar fluxos de processos.
- 5.1.5. CMDB ou BDGC** - Respectivamente, Configuration Management Database, ou Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração, é um repositório de informações que mantém dados dos ativos de TI da Susep, conhecidos como Itens de Configuração (IC), bem como a descrição das relações entre tais ativos.
- 5.1.6. Computação em nuvem (ou Cloud computing)** - Serviço de computação, incluindo processamento e armazenamento de dados, em infraestrutura de TI disponível na internet. Geralmente disponibilizados nas modalidades: IaaS (Infrastructure as a Service), PaaS (Platform as a Service), ou SaaS (Software as a Service).
- 5.1.7. Demanda de TI** - Necessidade ou solicitação colocada para área de TI. Uma demanda pode ser atendida por meio de atendimento de Service Desk, quando é caracterizada por Requisição, ou em casos mais específicos será atendido por uma demanda específica e planejada na forma de projeto.
- 5.1.8. DevOps** - É a junção dos termos “development” (Dev) e “operations” (Ops) para descrever a combinação de filosofias culturais, metodologias, ferramentas e práticas para integração das áreas de desenvolvimento (desenvolvedores de softwares), operações (sysadmin ou infraestrutura) e controle de qualidade (QA – Quality Assurance), com propósito de entregar de maneira ágil e contínua, valor e melhor experiência ao cliente (ref: <https://blog.mandic.com.br/artigos/o-realsignificado-do-termo-devops/>, acessado em 10/07/2021).
- 5.1.9. DevSecOps** - Conjunto de práticas, processos e metodologias de segurança da informação acrescentados ao DevOps.
- 5.1.10. Ferramenta ITSM** - Aplicação utilizada para implementar processos e práticas de ITSM. Na Susep, a ferramenta utilizada é o SysAid.
- 5.1.11. Ferramenta de Análise de Dados** - Aplicação utilizada pela Susep como ferramenta de *Business Intelligence* (BI). Atualmente, a ferramenta utilizada pela Susep é o Microsoft PowerBI em nuvem.
- 5.1.12. Fiscal Administrativo** - Servidor da área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.
- 5.1.13. Fiscal Requisitante** - Servidor representante da área requisitante da solução, indicado pela autoridade competente para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da solução.
- 5.1.14. Fiscal Técnico** - Servidor da área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente da área para fiscalizar tecnicamente o contrato.
- 5.1.15. Incidente** - É uma interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TI.
- 5.1.16. IaaS - Infraestrutura como Serviço.** É o provisionamento, pelo fornecedor, de processamento, armazenamento, comunicação de rede e outros recursos fundamentais de computação, nos quais o cliente pode instalar e executar softwares em geral, incluindo sistemas operacionais (que pode vir instalado) e aplicativos. O cliente não gerencia nem controla a infraestrutura subjacente da nuvem, mas tem controle sobre o espaço de armazenamento e aplicativos instalados.
- 5.1.17. ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** - É um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.
- 5.1.18. ITSM (IT Service Management)** - Termo genérico que descreve uma abordagem estratégica para projetar, entregar, gerenciar e aprimorar a forma como a tecnologia da informação (TI) é usada dentro das organizações. O objetivo de todo framework de ITSM é garantir que os processos, pessoas e tecnologia

corretos estão alinhados, tal que a organização pode atingir seus objetivos de negócio.

**5.1.19. Nível Mínimo de Serviços Exigido (NMSE)** - Indicadores do contrato que servirão para calcular o atendimento adequado aos principais requisitos do serviço, e também servirá como parâmetro para aplicação de glosas.

**5.1.20. Núcleo Técnico** - Agrupamento de serviços e atividades técnicas interrelacionadas que focam sua atenção a determinado aspecto do ambiente de TIC.

**5.1.21. Operação de Infraestrutura de TI (Operação de Serviço da ITIL)** - Função responsável por fornecer habilidades técnicas para o suporte de serviços de TI e o gerenciamento de infraestrutura de TI. O gerenciamento técnico define os papéis dos grupos de suporte e também as ferramentas, processos e procedimentos necessários. A operação de Infraestrutura de TI inclui os serviços de sustentação de TI, mas não se restringe a estes, pois também inclui atividades de manutenção preventiva, atualizações de versões de produtos, atendimento de chamados/demandas previstas no catálogo de serviços, planejamento e execução de projetos de TIC, além de prestar informação a respeito dos serviços de TI e dos produtos e ferramentas que administra.

**5.1.22. PaaS (Plataforma como Serviço)** - Os recursos fornecidos são linguagens de programação, bibliotecas, serviços e ferramentas de suporte ao desenvolvimento de aplicações, para que o cliente possa implantar, na infraestrutura da nuvem, aplicativos criados ou adquiridos por ele. O cliente não gerencia nem controla a infraestrutura subjacente da nuvem que são fornecidos como IaaS (rede, servidores e armazenamento), mas tem controle sobre as aplicações implantadas e possivelmente sobre as configurações do ambiente que as hospeda.

**5.1.23. PMBoK** - Conjunto de boas práticas de gerenciamento de projetos amplamente utilizado no mercado.

**5.1.24. Problema** - É uma causa subjacente de um ou mais incidentes.

**5.1.25. Projeto de TI** - Demanda de TI que não está contemplada pelo Catálogo de Serviços, e que deverá ter um tratamento específico, com observação das boas práticas de gerenciamento de projetos preconizadas em núcleos de conhecimento como PMBoK ou Prince2. Sua execução deverá contemplar um planejamento detalhado, incluindo subplanos cabíveis do gerenciamento de projetos como termo de abertura, escopo, cronograma, EAP, partes interessadas, riscos, comunicação e outros aspectos do gerenciamento de projetos.

**5.1.26. Requisição** - É solicitação de serviços feito pelo usuário para o departamento de TI para criação de um recurso, habilitação de novo acesso, ou até apoio técnico para realização de procedimentos, conforme catálogo de serviços publicado.

**5.1.27. SaaS (Software como Serviço)** - Neste modelo, o cliente tem a possibilidade de utilizar aplicações do provedor de serviços na infraestrutura de nuvem, que são acessíveis de forma transparente independente de dispositivo (desktops, tablets, smartphones, etc.). Essencialmente, trata-se de uma forma de trabalho cuja aplicação é oferecida como serviço, eliminando-se a necessidade de se adquirir licenças de uso e infraestrutura de TI (fornecida como IaaS) para utilizá-la. O cliente gerencia apenas as configurações dos aplicativos, específicas do usuário.

**5.1.28. SCRUM** - Conjunto de boas práticas de gerenciamento de projetos utilizando métodos ágeis, amplamente utilizado no mercado.

**5.1.29. Service Desk (ou Central de Serviços)** - Ponto único de contato entre usuários e a área de Tecnologia da Informação para abertura de chamados, conforme preconizado pelo Information Technology Infrastructure Library (ITIL), versão 3 ou superior.

**5.1.30. Serviço de TI** - É a solução de TI, composta por um ou mais recursos de software e hardware, que atende à uma necessidade de negócio de atividade final ou de atividade meio.

**5.1.31. Serviços em nuvem** - Serviços ou solução de TI disponibilizados em infraestrutura de Computação em Nuvem.

**5.1.32. SGBD** - Sistema Gerenciador de Bancos de Dados.

**5.1.33. Solução de TI** - É um conjunto de software e hardware que fornecem funcionalidade de Tecnologia da Informação, seja para os usuários de TI, seja para apoiar as atividades do próprio departamento de TI.

**5.1.34. Sustentação de Infraestrutura de TI** - Atividade técnica e administrativa para manutenção proativa da infraestrutura de TI do órgão, bem como pelas ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno restabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados.

**5.1.35. SysAid** - Ferramenta ITSM da Susep.

**5.1.36. Termo de Capacidade Operacional** - Termo emitido pela Contratada após concluir a absorção das metodologias e diretrizes da SUSEP.

**5.1.37. Termo de Recebimento Provisório (TRP)** - Conforme Lei 8.666, Art. 73º parágrafo I, alínea a, é um termo circunstanciado lavrado em até 10 (dez) dias após a entrega, pela Contratada, dos relatórios gerenciais (10.4.13).

**5.1.38. Termo de Recebimento Definitivo (TRD)** - Conforme Lei 8.666, Art. 73º parágrafo I, alínea b, é um termo circunstanciado emitido pela Contratante após o decurso do prazo de observação, ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais. Esse prazo não pode ser superior a 90 (noventa) dias da emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP), salvo em casos excepcionais, devidamente justificados e previstos no edital.

**5.1.39. TIC** - Tecnologia da Informação e Comunicação.

## 5.2. Visão Geral do Serviço

5.2.1. O serviço contratado abrange os seguintes itens:

5.2.1.1. **Implementação e operação de Central de Serviços de TIC (Service Desk)** para prestação de serviços de suporte de TIC ao usuário;

5.2.1.2. **Sustentação e operação da infraestrutura de TIC da Susep.**

5.2.2. O objetivo do serviço é aprimorar e manter disponível e em pleno funcionamento todo o ambiente de TIC da Susep, observados os NMSE definidos neste instrumento.

5.2.3. As atividades da Contratada incluirão:

5.2.3.1. Atendimento presencial e remoto ao usuário de TIC da Susep;

5.2.3.2. Execução de atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução do ambiente de TIC da Contratante sob sua responsabilidade;

5.2.3.3. Avaliação, aprimoramento, proposta e implementação de projetos, processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, a eficácia e a efetividade dos serviços de TIC sob sua responsabilidade;

5.2.3.4. Gestão dos serviços de TIC sob sua responsabilidade segundo as boas práticas de ITSM (ITIL);

5.2.3.5. Levantamento e documentação dos serviços e ativos de TIC existentes no ambiente de TIC da Susep;

5.2.3.6. Medição do nível de satisfação do usuário sobre os serviços de TIC sob sua responsabilidade.

5.2.4. Para a execução do contrato, será implantado um método de trabalho baseado no conceito de **delegação de responsabilidade**. Esse conceito define:

5.2.4.1. **A Susep** como responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de desempenho e qualidade previstos para os serviços prestados; e

5.2.4.2. **A prestadora do serviço** como responsável pela execução e operação dos serviços de TIC e gestão de seus próprios recursos humanos.

5.2.5. O modelo da contratação seguirá as disposições da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

5.2.6. **A remuneração** da Contratada será mensal e fixa, conforme sua proposta comercial, consideradas as observações a seguir:

5.2.6.1. A perfeita execução do contrato estará sujeita ao atingimento dos NMSE definidos neste instrumento.

5.2.6.2. A violação dos NMSE sujeitará a Contratada a glosas no faturamento e, eventualmente, a sanções administrativas por inexecução do contrato.

### 5.3. Os serviços contratados

5.3.1. Os serviços serão agrupados em **núcleos técnicos**.

5.3.2. Cada núcleo técnico agrupará serviços e atividades afins e relacionadas com um aspecto principal do ambiente de TIC.

5.3.3. As atividades dos núcleos técnicos deverão ser desempenhadas por empregados da Contratada com formação, capacitação e experiência compatíveis com a especialidade do núcleo a que pertencem (Anexo 01 – Perfis Profissionais).

5.3.4. São previstos os seguintes núcleos técnicos:

5.3.4.1. Central de Serviços de TIC;

5.3.4.2. Suporte Computacional;

5.3.4.3. Segurança da Informação; e

5.3.4.4. Gestão e governança dos serviços (transversal aos núcleos acima).

5.3.5. Os profissionais alocados nos núcleos técnicos terão atribuições que incluem:

#### 5.3.5.1. Central de Serviços de TIC:

5.3.5.1.1. Implementar a Central de Serviços de TIC da Susep, ponto único de contato com a estrutura de serviços de TIC (níveis 1 e 2 e respectiva gerência);

5.3.5.1.2. Realizar o suporte e atendimento ao usuário interno e externo da Susep;

5.3.5.1.3. Resolver incidentes ou solicitações do usuário, podendo escalar a núcleos especializados;

5.3.5.1.4. Aumentar a maturidade da Susep em práticas ITIL relacionadas ao núcleo técnico;

5.3.5.1.5. Prestar apoio logístico à equipe de TIC da Susep;

5.3.5.1.6. Os detalhes relativos ao núcleo técnico Central de Serviços de TIC estão apresentados no item 5.5.

#### 5.3.5.2. Suporte Computacional:

5.3.5.2.1. Realizar o suporte técnico especializado para as soluções e serviços de TIC da Susep;

5.3.5.2.2. Realizar atividades rotineiras de manutenção visando o bom funcionamento das soluções e serviços de TI;

5.3.5.2.3. Identificar, analisar e tratar incidentes e problemas relacionados ao núcleo técnico;

5.3.5.2.4. Operar a infraestrutura de redes de comunicação;

5.3.5.2.5. Realizar a gestão de acessos;

5.3.5.2.6. Gerenciar ferramentas de mensageria e colaboração;

5.3.5.2.7. Prestar suporte aos demais serviços de TIC contratados pela Susep;

5.3.5.2.8. Administrar os ativos e serviços de TIC;

5.3.5.2.9. Gerenciar os ambientes de produção da Susep;

5.3.5.2.10. Aumentar a maturidade da Susep em práticas ITIL e DevSecOps;

5.3.5.2.11. Administrar os bancos de dados da Susep;

5.3.5.2.12. Administrar as ferramentas de análise de dados da Susep;

5.3.5.2.13. Monitorar e garantir o disponibilidade, o desempenho e a capacidade de aplicações adotadas pela Susep;

5.3.5.2.14. Gerenciar operações de backup e recuperação de ambientes e serviços;

5.3.5.2.15. Os detalhes relativos ao núcleo técnico Suporte Computacional estão apresentados no item 5.6.

#### 5.3.5.3. Segurança da Informação:

5.3.5.3.1. Avaliar o ambiente de TIC da Susep, identificando e saneando fragilidades de segurança;

5.3.5.3.2. Operar e prestar assessoria técnica para ativos que garantem ou monitoram a segurança da infraestrutura e serviços de TIC, como firewalls, IDS, IPS, antivírus e demais ferramentas de segurança em uso ou que vierem a ser adotadas.

5.3.5.3.3. Analisar e tratar incidentes de segurança em ativos e serviços de TIC da Susep;

5.3.5.3.4. Administrar a segurança de infraestrutura de servidores on-premises e em nuvem, SGDB's e demais componentes das aplicações e serviços de TIC da Susep;

5.3.5.3.5. Implantar e administrar serviços de automação de infraestrutura;

5.3.5.3.6. Implantar progressivamente práticas, metodologias e procedimentos de DevSecOps;

5.3.5.3.7. Os detalhes relativos ao núcleo técnico Suporte Computacional estão apresentados no item 5.7.

### 5.3.6. Rotina dos Serviços de TIC nos Núcleos Técnicos

Estão incluídos na rotina e deverão ser tratados por demandas do catálogo de serviços ou no escopo da operação e manutenção da saúde do ambiente:

5.3.6.1. Atividades de operação de TIC;

5.3.6.2. Atividades de sustentação de serviços de TIC;

- 5.3.6.3. Tratamento de incidentes, problemas ou restabelecimento de operação normal de serviços de TIC;
- 5.3.6.4. Planejamento e executar mudanças que impactem a infraestrutura de TIC da Susep;
- 5.3.6.5. Aplicação de atualizações em ativos de software (*patches*);
- 5.3.6.6. Aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte ou esforço;
- 5.3.6.7. Acompanhamento de equipes de terceiros para suporte de infraestrutura;
- 5.3.6.8. Apoio e suporte aos demais serviços de TIC contratados pela Susep, exigindo o cumprimento das cláusulas contratuais e dos níveis mínimos de serviço;
- 5.3.6.9. Implantação de novas aplicações ou novas versões de aplicações desenvolvidas pela Susep ou por terceiros contratados;
- 5.3.6.10. Participação em reuniões técnicas ou gerenciais convocadas pela Susep;
- 5.3.6.11. Elaboração e atualização de documentações e normativos referenciados neste Termo de Referência;
- 5.3.6.12. Transferência de conhecimento entre Contratada e Susep;
- 5.3.6.13. Exercício periódico de Procedimentos Operacionais de Recuperação de Serviços e Soluções de TIC;
- 5.3.6.14. Planejamento e execução de atividades visando à melhoria contínua dos serviços e dos indicadores de nível de serviço alcançados pela Contratada.

### 5.3.7. Projetos de TIC de responsabilidade dos Núcleos Técnicos

5.3.7.1. Além dos serviços de rotina, a Contratada será responsável pelo planejamento, gerenciamento e execução de projetos de TIC, conforme definido e nas condições detalhadas neste instrumento.

5.3.7.2. Os projetos de TIC incluirão atividades como:

- 5.3.7.2.1. Gerenciar, executar ou apoiar as atividades de desenvolvimento de projetos previstos no PDTIC vigente da Susep ou outros projetos de TIC indicados pela Susep;
- 5.3.7.2.2. Implantar soluções tecnológicas de médio ou grande porte;
- 5.3.7.2.3. Conduzir iniciativas relacionadas aos núcleos técnicos visando a melhorias ou a obtenção de serviços ou resultados exclusivos.
- 5.3.7.2.4. Apoiar ou acompanhar a implantação de novas soluções ou serviços de TIC adquiridos pela Susep, ainda que implantados por terceiros;
- 5.3.7.2.5. Realizar a transição de serviços ou tecnologias para a equipe de operação;
- 5.3.7.2.6. Realizar estudos específicos demandados pela Susep e não previstos na rotina dos serviços, relacionados à prospecção tecnológica, análise de impacto, mitigação de riscos, segurança da informação, dentre outros temas concernentes à infraestrutura de TIC ou suporte ao usuário.
- 5.3.7.2.7. Elaboração de planos de arquitetura técnica;
- 5.3.7.2.8. Implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da Susep.

5.3.7.3. A Contratada deverá apresentar, quando demandada, ou ainda, espontaneamente, propostas de novas tecnologias para modernização e robustecimento da infraestrutura de TIC da Susep, as quais poderão ser consideradas Projeto de TIC nos termos deste instrumento.

5.3.7.4. Susep e Contratada manterão um *backlog* de projetos de TIC, na forma detalhada no item 5.11.

5.3.7.5. A Contratada deverá garantir a capacidade de execução simultânea de projetos de TIC pelos núcleos técnicos, sem prejuízo das atividades de rotina, conforme a tabela a seguir:

Núcleo de Projetos	Quantidade de projetos em paralelo
Central de Serviços	2
Suporte Computacional (exceto banco de dados/BI)	4
Bancos de Dados/BI	2
Segurança da Informação	2
Governança	2
<b>Total</b>	<b>12</b>

5.3.7.6. Projeto cuja execução tenha sido concluída, cancelada ou pausada por qualquer motivo abrirá espaço para execução de outro projeto.

5.3.7.7. Poderão ser executados projetos além da capacidade mínima especificada acima, desde que seja do interesse da Susep e que seja de acordo com a Contratada, sem comprometimento dos NMSE para os serviços de rotina.

5.3.7.8. A Contratada deverá demonstrar, mensalmente, os projetos em execução e os membros de sua equipe nesses alocados.

5.3.7.9. Todos os projetos deverão ser planejados, gerenciados e executados seguindo as boas práticas de gerenciamento de projetos previstos em frameworks como PMBoK e Scrum.

### 5.3.8. Governança e Gestão de Serviços de TIC dos Núcleos Técnicos

5.3.8.1. Em todos os núcleos técnicos, deverão ser executadas atividades de governança e gestão dos respectivos serviços, que incluem as atividades enumeradas nesta seção.

5.3.8.2. Planejar, implantar e melhorar a execução dos processos ITIL no ambiente de TIC da Susep.

5.3.8.3. Garantir o cumprimento dos processos ITIL na prestação dos serviços de TIC relacionados ao núcleo técnico, identificando reiteradamente pontos de melhoria dos processos existentes.

#### 5.3.8.4. Para cada processo ITIL:

- 5.3.8.4.1. Apoiar a elaboração de normativos internos para formalização dos processos ITIL;
  - 5.3.8.4.2. Modelar, em BPMN, as atividades do processo, incluindo a descrição detalhada de atividades e papéis;
  - 5.3.8.4.3. Elaborar Manuais de Procedimentos para esclarecimento de atividades dos processos ITIL, incorporando-os à Base de Conhecimento;
  - 5.3.8.4.4. Utilizar os recursos de automação da ferramenta ITSM para implementar processos ITIL, sempre que possível;
  - 5.3.8.4.5. Elaborar diagnóstico de aderência aos procedimentos previstos no processo ITIL, tanto pela equipe da Contratada, quanto pela equipe da Susep;
  - 5.3.8.4.6. Executar ciclos periódicos de revisão e melhoria contínua dos processos para aumento gradual da maturidade do ambiente de TIC da Susep.
- 5.3.8.5. As atividades de implantação dos processos ITIL serão realizadas de acordo com a sinalização da Susep.
- 5.3.8.6. Manter, juntamente com a Susep, o catálogo de serviços de TIC de cada núcleo técnico.
- 5.3.8.7. Documentar os procedimentos, técnicas e práticas do núcleo técnico em sua base de conhecimento em observação ao item 5.3.9.
- 5.3.8.8. Apoiar a elaboração e revisão de normativos internos para formalização de procedimentos relacionados ao núcleo técnico.
- 5.3.8.9. Garantir a configuração da ferramenta ITSM aos serviços do núcleo técnico.
- 5.3.8.10. Criar, por meio da ferramenta ITSM, instrumentos de gestão e governança dos serviços do núcleo técnico, como relatórios, painéis e indicadores que reportem o desempenho e a conformidade do trabalho do núcleo técnico.
- 5.3.8.11. Elaborar e executar planos de comunicação às diversas partes interessadas, internas e externas à Susep, sempre que necessários à execução do serviço, à execução de processos ITIL e à implementação de projetos.
- 5.3.8.12. Aplicar, de maneira progressiva e iterativa, a disciplina da melhoria contínua sobre pessoas, processos, tecnologias e serviços.
- 5.3.8.13. Realizar a efetiva gestão dos serviços de TIC do núcleo técnico, apurando métricas e indicadores relevantes à execução do serviço e do contrato, provendo suporte e direcionamento ao corpo de gestores da Susep.
- 5.3.8.14. Elaborar relatórios e painéis de informações (dashboards) relativos aos serviços de TIC e ao contrato.
- 5.3.8.15. Reportar ao preposto do contrato e à equipe de fiscalização do contrato.
- 5.3.8.16. Apoiar a Susep nas atividades de elaboração, manutenção e gestão de execução do PDTIC (Plano Diretor de Tecnologia da Informação).
- 5.3.8.17. As atividades de governança e gestão dos serviços de TIC fazem parte da rotina do serviço e devem ser executadas pela Contratada em paralelo às atividades técnicas.

#### 5.3.9. A Gestão do Conhecimento nos Núcleos Técnicos

- 5.3.9.1. Todas as práticas da Contratada no âmbito do contrato deverão observar o princípio da Gestão do Conhecimento.
- 5.3.9.2. Segundo esse princípio, o conhecimento técnico referente a tecnologias, serviços, métodos, registros de passo-a-passo e procedimentos necessários ao bom andamento do serviço deverão ser reduzidos a termo (item da Base de Conhecimento) e registrados em repositório próprio.
- 5.3.9.3. A elaboração de itens da Base de Conhecimento deverá seguir o padrão determinado pela Susep.
- 5.3.9.4. Os itens da Base de Conhecimento deverão ser registrados na ferramenta ITSM da Susep, quando não orientados de forma diversa pela Susep.
- 5.3.9.5. As atividades técnicas no âmbito do contrato deverão ser executadas segundo os procedimentos registrados em itens da Base de Conhecimento, os quais deverão ser criados quando inexistentes.
- 5.3.9.6. Os itens da Base de Conhecimento deverão ser revisados e atualizados para garantir a conformidade com o ambiente de produção, especialmente por ocasião de mudanças no ambiente de TIC.
- 5.3.9.7. A Contratada deverá estabelecer em sua equipe a cultura de criação, utilização e atualização de itens da Base de Conhecimento.
- 5.3.9.8. A Contratada deverá visualizar a Gestão do Conhecimento no contrato como mecanismo de melhoria dos níveis de serviço alcançados e como tratamento do risco de queda de desempenho em caso de rotatividade de pessoal.
- 5.3.9.9. Todo o conhecimento gerado na execução do contrato deverá estar disponível aos servidores da Susep.
- 5.3.9.10. A Contratada deverá, quando solicitada, realizar a transferência de conhecimento registrado para servidores da Susep.
- 5.3.9.11. As atividades de Gestão de Conhecimento fazem parte da rotina do serviço e devem ser executadas pela Contratada em paralelo às atividades técnicas.

### 5.4. Considerações Gerais

#### 5.4.1. Usuários da Susep

- 5.4.1.1. A Susep possui uma população de usuários que oscila em torno de 400 (quatrocentas) pessoas.
- 5.4.1.2. Os servidores da Susep encontram-se em sistema híbrido de trabalho (*home office* conjugado com trabalhos presenciais).

#### 5.4.2. Endereços

- 5.4.2.1. A Susep possui as seguintes unidades onde o serviço será prestado:

Id	Unidade	Endereço*	% Usuários
1	Sede	Av Presidente Vargas, 730 – Centro – Rio de Janeiro/RJ	86%
2	Arquivo-Geral	Av Franklin Roosevelt, 39, Edifício Portugal – Centro Rio de Janeiro/RJ	1%
3	Regional São Paulo/SP	Av Paulista, 1804, 10º andar, Centro São Paulo/SP	10%
4	Regional Brasília/DF	Setor Bancário Sul, Quadro 1, Bloco K, Edifício Seguradora Brasília/DF	3%

- 5.4.2.2. Poderá haver mudança de endereços ao longo da vigência do contrato.

- 5.4.2.3. O evento de mudança de endereço não será motivo de indenização, recomposição ou qualquer pleito dessa natureza, pela Contratada.



#### 5.4.3. Horário de Expediente

5.4.3.1. O horário de expediente padrão da Susep é de 09 às 18 horas.

5.4.3.2. Os cronômetros da ferramenta ITSM (SysAid) correm no horário de expediente dos dias úteis na sede.

5.4.3.3. A Contratada deverá concentrar seus serviços no horário de expediente da Susep.

5.4.3.4. Poderá haver serviços prestados fora do horário de expediente padrão, inclusive em feriados e finais de semana.

5.4.3.4.1. A Contratada deverá estar disponível para a prestação de serviços fora do horário padrão.

5.4.3.4.2. Estará incluído no serviço um **bolsão de 120 (cento e vinte) horas técnicas** por ano contratual, a serem consumidas pela Susep em momentos distintos do horário de expediente padrão.

5.4.3.5. A Susep poderá solicitar que a Contratada mantenha membro da equipe técnica em regime de sobreaviso em períodos fora do expediente padrão da Susep.

5.4.3.5.1. Estará incluído no serviço um **bolsão de 24 (vinte e quatro) períodos de 24 horas de sobreaviso** por ano contratual, que poderão ser consumidos pela Susep.

5.4.3.6. A gestão dos bolsões de horas técnicas fora do expediente padrão e de períodos de sobreaviso está instruída no item 10.8 e será objeto de verificação mensal (Relatório 2.2 do Anexo 08 – Relatórios Gerenciais).

5.4.3.7. Os serviços prestados nos horários fora do expediente padrão, conforme disciplinado nesta seção, não serão objeto de faturamento adicional.

#### 5.4.4. Modelo das equipes

5.4.4.1. A Contratada deverá estabelecer e distribuir sua equipe segundo os núcleos técnicos previstos neste instrumento.

5.4.4.2. O grupo de profissionais de cada núcleo técnico deverá obrigatoriamente ser composto por um gerente e seus técnicos.

5.4.4.3. Para cada núcleo técnico, a Susep sugere neste instrumento, baseada no conhecimento do serviço, a composição do grupo de profissionais.

5.4.4.4. A Contratada dimensionará sua própria equipe, que poderá ser ampliada ou reduzida ao longo da execução, desde que os níveis mínimos serviço exigidos sejam atendidos e consideradas as disposições do Anexo 01 - Perfis Profissionais e do Anexo 02 - Equipe Básica.

5.4.4.5. As atividades dos núcleos técnicos e de suas posições são distintas e devem ser segregadas entre si, **de forma que não poderá haver a aplicação de mesmo profissional em mais de uma posição.**

5.4.4.6. Os profissionais da Contratada não terão qualquer vínculo empregatício com a Contratante, mas tão somente com a Contratada, sendo esta a única responsável por observar e cumprir todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias decorrentes dessa relação de trabalho.

5.4.4.7. Os profissionais alocados pela Contratada em cada núcleo deverão atender aos requisitos previstos no Anexo 01 - Perfis Profissionais.

5.4.4.8. Além do perfil profissional, os recursos deverão estar familiarizados com as tecnologias presentes no Ambiente de TIC da Susep (Anexo 03).

5.4.4.9. Todos os funcionários da Contratada deverão ser registrados pelo regime CLT ou possuir contratos de prestação de serviços, excetuados aqueles em regime de subcontratação, da forma indicada no item 8.

5.4.4.10. A Contratada deverá acatar e providenciar a substituição de membro das equipes de atendimento quando solicitado justificadamente pela Susep.

5.4.4.11. Os empregados da Contratada em atividade nas dependências da Susep deverão zelar pelo perfil de asseio e apresentação pessoal que remetam ideias de seriedade, profissionalismo e organização.

5.4.4.12. Ao relacionar-se com os usuários, servidores, fiscais do contrato e colegas de equipe, os empregados da Contratada deverão zelar pela apropriada postura profissional, pelo vocabulário adequado, pelo padrão de saudação pertinente, pela disciplina, pelo respeito, e pelas regras de conduta, tempo de conversação e cordialidade que denotem a excelência do serviço.

5.4.4.13. Todos os membros da equipe da Contratada deverão apresentar, como habilidades pessoais, desenvoltura no trato com pessoas e resolução de conflitos.

5.4.4.14. É vedada a aplicação de estagiários ou aprendizes (juniores) na composição das equipes, ainda que atendam aos requisitos de formação e capacitação.

5.4.4.15. Os recursos a comporem as equipes dos núcleos técnicos deverão se submeter ao rito de ingresso prescrito no item 5.12.

#### 5.4.5. Hierarquia Profissional

5.4.5.1. A Contratada será totalmente responsável pela gestão dos profissionais alocados no serviço.

5.4.5.2. Os técnicos se subordinarão ao respectivo gerente de núcleo técnico.

5.4.5.3. A comunicação, sobre questões técnicas, entre a Susep e a equipe da Contratada se dará precipuamente entre chefias/servidores da Susep e os gerentes de núcleo, sem que se configure subordinação típica de vínculo trabalhista.

5.4.5.4. Questões administrativas do contrato serão tratadas entre a equipe de fiscalização e o preposto do contrato (10.5.1).

5.4.5.5. O Anexo 04 - Organograma retrata as principais unidades de TIC da Susep relacionadas com o serviço e a estrutura do contrato.

#### 5.4.6. A Ferramenta ITSM

5.4.6.1. A ferramenta ITSM da Susep é o SysAid ([www.sysaid.com](http://www.sysaid.com)).

5.4.6.2. Todo o serviço – chamados, registros, anexos, atividades, andamentos, observações relevantes, informações, agendamentos, projetos, tarefas etc - será registrado e gerenciado através das funcionalidades da ferramenta ITSM.

5.4.6.3. Os usuários em atendimento deverão ser mantidos informados do andamento de sua solicitação, por meio da ferramenta ITSM.

5.4.6.4. A Contratada deverá capacitar, às suas expensas, os seus funcionários na utilização do SysAid.

5.4.6.5. A Susep possui serviço de suporte à ferramenta ITSM, por meio do qual a Contratada poderá submeter consultas ao prestador.

5.4.6.6. A Susep poderá alterar a ferramenta ITSM ao longo da contratação.

5.4.6.6.1. A Contratada deverá ser avisada com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

5.4.6.6.2. Caberá à Contratada a capacitação de sua equipe na nova ferramenta ITSM.

5.4.6.7. A utilização da ferramenta ITSM da Susep não exclui nem afasta o uso de ferramentas complementares para a execução e gestão do serviço.

#### 5.4.7. O ciclo de vida dos chamados na ferramenta ITSM

##### 5.4.7.1. A abertura de chamados

- 5.4.7.1.1. Chamados poderão ser abertos por usuários, pela equipe de TI da Susep, pela própria Contratada, por ferramentas de monitoramento e por recursos de TI que venham a se integrar com a ferramenta ITSM da Susep.
- 5.4.7.1.2. A contagem dos tempos de captação e tratamento dos chamados se dá a partir do momento de sua criação.
- 5.4.7.1.3. A Contratada deverá vincular cada chamado ao(s) ativo(s) objeto do chamado, quando couber.

##### 5.4.7.2. A preparação dos chamados para o atendimento

- 5.4.7.2.1. A Central de Serviços de TIC (1º Nível) se certificará da correção e completude de todos dados necessários ao atendimento dos chamados abertos. Em caso de incorreção ou incompletude, atuará no chamado corrigindo e registrando dados faltantes, necessários ao perfeito atendimento, interagindo, caso seja preciso, com o usuário demandante ou outros membros da equipe da Contratada.
- 5.4.7.2.2. A Central de Serviços de TIC (1º Nível) atuará sobre todos os chamados criados, certificando-se de sua correta categorização e ajustando a sua priorização, em função da urgência e do impacto, conforme políticas e diretrizes comunicadas pela Susep.
- 5.4.7.2.3. A equipe técnica deverá sempre vincular o chamado ao item de configuração e ao item da base de conhecimento aplicável ao chamado, sempre que possível.

##### 5.4.7.3. O atendimento dos chamados

- 5.4.7.3.1. A Equipe de Suporte Técnico de 1º Nível fará o primeiro atendimento, lançando mão de sua experiência e conhecimento, dos treinamentos recebidos da Contratada, da Base de Conhecimento registrada na ferramenta ITSM e do apoio do Gerente da Central de Serviços.
- 5.4.7.3.2. Não havendo sucesso no item anterior ou não sendo questão de sua alçada, o chamado será escalado para a Equipe de Suporte de 2º Nível, que tentará concluir o atendimento.
- 5.4.7.3.3. Caso a Equipe de Suporte de 2º Nível também não chegue à solução, o chamado será escalado para a Equipe de Suporte de 3º Nível pertencente ao núcleo técnico adequado.
- 5.4.7.3.4. Os chamados podem ser devolvidos à equipe remetente com instruções adicionais de atendimento.
- 5.4.7.3.5. Os usuários demandantes serão mantidos informados sobre o andamento de seus chamados.
- 5.4.7.3.6. As equipes técnicas envolvidas no atendimento deverão registrar e/ou anexar nos assentamos dos chamados as atividades realizadas e as evidências de sua realização.

##### 5.4.7.4. O encerramento de chamados

- 5.4.7.4.1. Mediante a solução, os chamados serão registrados como resolvidos pela Contratada na ferramenta ITSM.
- 5.4.7.4.2. A Contratada deverá registrar o cancelamento de chamados ainda não resolvidos mediante solicitação do usuário.
- 5.4.7.4.3. A Contratada deverá realizar pesquisa de satisfação quanto ao atendimento junto ao usuário demandante por meio da ferramenta ITSM, para fins de apuração de nível de serviço.
- 5.4.7.4.4. A Contratada deverá maximizar a quantidade de chamados de usuários com resposta à pesquisa de satisfação.

##### 5.4.7.5. A reabertura de chamados

- 5.4.7.5.1. Chamado resolvido poderá ser reaberto pelo usuário demandante, caso entenda insatisfatória a solução.
- 5.4.7.5.2. A contagem dos tempos de chamados reabertos cumulará sobre os tempos registrados antes da reabertura.

5.4.7.6. A quantidade de chamados será variável e não interferirá no valor do faturamento.

#### 5.4.8. O tempo de atendimento dos chamados na ferramenta ITSM

- 5.4.8.1. Cada categoria de serviço constante do Catálogo de Serviço (Anexo 05) é caracterizada por critérios de desempenho e qualidade que tipificam o perfeito atendimento de chamados dessa categoria.
- 5.4.8.2. Cada categoria de chamado é caracterizada pela Contratante por diversos fatores, um dos quais, correspondente ao tempo máximo previsto para que a equipe da Contratada execute as tarefas que lhe cabem para o seu perfeito atendimento.
- 5.4.8.3. O **tempo para atendimento** de cada chamado resolvido será a soma dos intervalos em que o chamado esteve na alçada da Contratada, em quaisquer de seus núcleos técnicos, desde a sua abertura.
- 5.4.8.4. Dentro do **tempo de atendimento**, são considerados o **tempo de resposta** e o **tempo de técnico**, assim definidos:
  - 5.4.8.4.1. **Tempo de Resposta** é o tempo útil decorrido entre o momento da abertura do chamado e o instante de sua apropriação pela Equipe de 1º Nível (ou outra que tenha dele se apropriado) para dar início às atividades de atendimento.
  - 5.4.8.4.2. **Tempo do Técnico** é o tempo de atendimento decorrido após o tempo de resposta até a solução definitiva.
- 5.4.8.5. Para fins de cálculo do tempo para atendimento, serão consideradas somente as horas úteis, nos termos do item 5.4.3.
- 5.4.8.6. O tempo para atendimento começará a ser contabilizado no momento da abertura do chamado. Se aberto fora de horário de expediente, este momento será o início do expediente do próximo dia útil.
- 5.4.8.7. O decurso do tempo para atendimento ocorrerá enquanto o chamado estiver no encargo da Contratada no horário de expediente, e será suspenso nas situações que demandarem ação de outros participantes, ou ainda, nos intervalos fora do horário de atendimento.
- 5.4.8.8. Eventos relevantes da rotina de execução que impliquem suspensão ou retomada da contagem do tempo de atendimento deverão ser registrados na ferramenta ITSM no momento de sua ocorrência ou na primeira oportunidade para seu registro.
- 5.4.8.9. Serão consideradas, para todos os efeitos contratuais, a hora e a data do registro na ferramenta ITSM dos eventos a que se refere o item anterior.
- 5.4.8.10. O registro extemporâneo na ferramenta ITSM de eventos relevantes à contagem de tempo de atendimento configura fraude à execução e sujeitará a Contratada, quando o ato for de sua autoria, às sanções previstas neste Termo de Referência e na lei.

5.4.8.11. Eventual indisponibilidade da ferramenta ITSM por caso fortuito ou força maior poderá ser arguida para fins de ajuste dos NMS alcançados pela Contratada.

5.4.8.12. As indisponibilidades da ferramenta ITSM causadas por fatores sob responsabilidade da Contratada não interromperão a contagem dos tempos de atendimento.

#### **5.4.9. Segurança, privacidade e sigilo**

5.4.9.1. 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.

5.4.9.2. O uso da rede de dados da Susep (internet e intranet) pela Contratada está restrito a demandas necessárias à execução do contrato e conforme as diretrizes, políticas e normas de uso dos recursos computacionais da Susep, em especial aos termos da POSIC/Susep.

5.4.9.3. A POSIC/Susep (Anexo 06) e a Instrução Susep nº 83/2017 (Anexo 07) e quaisquer outras normas relativas ao uso de informações e recursos computacionais da Susep são partes integrantes da contratação e sua violação configura inexecução contratual, sujeitando a Contratada às penalidades enumeradas neste Termo de Referência.

5.4.9.4. A Contratada deverá zelar pela privacidade e sigilo dos dados da Susep que vier a conhecer em função da execução contratual, em especial aos dados pessoais, conforme previsto na Lei 13.709/2018.

5.4.9.5. A utilização, pela Contratada, de soluções de TIC estranhas ao ambiente de TIC da Susep no âmbito da execução do contrato deverá ser precedida de autorização da Susep.

5.4.9.6. A Contratada deverá garantir a auditabilidade de seus atos praticados na execução do contrato, registrando, preferencialmente na ferramenta ITSM, a data, hora e autoria das atividades realizadas.

5.4.9.7. A Contratada e seus representantes deverão assinar Termo de Compromisso e Termo de Ciência relativos a questões de segurança e sigilo.

5.4.9.8. A Contratada é responsável por responder diretamente por quaisquer perdas, danos ou prejuízos ocasionados ao patrimônio da Contratante, decorrentes da ação ou omissão, culposa ou dolosa, de seus técnicos no exercício do Contrato.

#### **5.4.10. Comunicação entre Susep e equipe da Contratada**

5.4.10.1. A Susep proverá credenciais e licenças de aplicativos de produtividade (licenças Microsoft Office 365 – Teams, Outlook, etc) e ramal de telefone VOIP (*softphone*) para todos os envolvidos na execução do serviço.

5.4.10.2. Os empregados da Contratada deverão estar munidos de smartphone (ou outro dispositivo móvel que vier a substituí-lo) como instrumento complementar de comunicação com a equipe da Susep.

5.4.10.3. Os custos com smartphone e pacotes de voz e dados correrão por conta da Contratada.

#### **5.4.11. Bens patrimoniais da Susep em poder da Contratada**

5.4.11.1. Ao longo da prestação, a Susep cederá instalações, computadores, monitores, mobiliário, e ramais de telefonia fixa à Contratada, para realização de trabalhos presenciais.

5.4.11.2. A cessão se dará pelo respectivo Termo de Recebimento, a ser assinado pelo preposto e pelo técnico receptor, e autuado em processo específico.

5.4.11.3. A devolução se dará pelo respectivo Termo de Devolução, a ser assinado por membro da equipe de fiscalização, e autuado no mesmo processo dos termos de recebimento.

5.4.11.4. Ao final do contrato, todos os bens cedidos deverão ser devolvidos à Susep.

5.4.11.5. A Contratada responderá por eventuais danos, perdas ou avarias constatados nos bens cedidos durante a vigência do contrato, admitidos desgastes decorrentes do uso normal.

5.4.11.6. Os equipamentos da Susep não poderão ser conduzidos para fora de suas instalações, ainda que sejam para execução de atividades remotas previstas no contrato.

#### **5.4.12. Infraestrutura para atividades remotas**

5.4.12.1. Sob as condições e exceções previstas neste instrumento, haverá atividades técnicas e gerenciais que poderão ser desempenhadas remotamente.

5.4.12.2. Nesses casos, será da Contratada a responsabilidade de prover seus empregados com todos os equipamentos, instalações, mobiliários, sistemas, licenças de software, serviços e comunicações necessários à atividade remota.

5.4.12.3. Equipamentos e sistemas de propriedade Susep não poderão ser utilizados pela Contratada fora das instalações da Susep.

5.4.12.4. O acesso remoto à infraestrutura da Susep deverá ser realizado por meio de rede segura a ser detalhada pela Susep em tempo de execução contratual.

#### **5.4.13. Avaliação do serviço para fins de faturamento**

5.4.13.1. O serviço prestado pelos núcleos técnicos será avaliado com base dos NMSE (Anexo 09).

5.4.13.2. A avaliação será mensal.

5.4.13.3. O preposto do contrato e as equipes dos núcleos técnicos deverão observar as tarefas que lhes cabem e executá-las visando ao atingimento dos NMSE.

5.4.13.4. A violação dos NMSE implicará glosas no faturamento e, eventualmente, sanções por inexecução contratual.

#### **5.4.14. Diretrizes de trabalho de todos os núcleos técnicos**

5.4.14.1. O direcionamento do serviço será dado pela Susep.

5.4.14.1.1. A Contratada colaborará na definição de soluções, ferramentas, processos e práticas a serem adotados na prestação do serviço.

- 5.4.14.2. Todas as atividades da Contratada deverão ser executadas de acordo com as boas práticas de gestão de serviços de TIC preconizadas pelo ITIL, os normativos e procedimentos da Susep aplicáveis à área de TIC (Gestão de Mudanças, Gestão de Incidentes, etc) e as boas práticas de gerenciamento de projetos.
- 5.4.14.3. As atividades da Contratada deverão ser precedidas de planejamento e avaliação de possíveis impactos e riscos.
- 5.4.14.4. Todas as atividades relacionadas a atendimento de chamados deverão ser registradas ao tempo de sua execução na ferramenta ITSM.
- 5.4.14.5. As ações e intervenções da Contratada sobre ativos de TIC deverão se basear nos respectivos manuais, *datasheets* e guias técnicos.
- 5.4.14.6. Exceto quando expressamente mencionado em contrário, as listas de atividades apresentadas neste instrumento são exemplificativas, devendo ser entendidas como di-recionadores para toda a gama de atividades técnicas aplicáveis ao contexto.
- 5.4.14.7. Os núcleos técnicos deverão executar as atividades de rotina que lhe couberem, conforme item 5.3.6.
- 5.4.14.8. Os núcleos técnicos deverão executar os projetos de TIC que lhe couberem, conforme item 5.3.7.
- 5.4.14.9. Os núcleos técnicos deverão realizar a governança e a gestão dos serviços de TIC sob sua responsabilidade, na forma descrita no item 5.3.8.
- 5.4.14.10. Os núcleos técnicos deverão zelar pelo registro, manutenção e utilização de itens de base de conhecimento relacionados às suas atividades, conforme item 5.3.9.
- 5.4.14.11. Os núcleos técnicos deverão, sempre que solicitado pela Susep e sem custo adicional, efetuar a transferência de conhecimento relativo a item do ambiente de TIC da Susep sob seus cuidados.
- 5.4.14.12. Os núcleos técnicos deverão, conforme periodicidade definida pelo gestor do contrato, identificar, analisar e planejar o tratamento de riscos relacionados ao núcleo técnico.

#### **5.4.15. A manutenção do Catálogo de Serviços**

- 5.4.15.1. O catálogo de Serviços de TIC da Susep (Anexo 05) é um instrumento dinâmico, que acompanhará a evolução do ambiente de TIC e as necessidades dos usuários da Susep.
- 5.4.15.2. Nesse sentido, o catálogo poderá ser alterado durante a execução contratual, contudo sem desnaturar o objeto ou abalar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- 5.4.15.3. A Susep poderá alterar os critérios de qualidade e desempenho que caracterizam o perfeito atendimento de chamados segundo suas categorias no catálogo, para refletir os ganhos de desempenho conquistados e as novas tecnologias e processos aplicados em sua consecução.
- 5.4.15.4. A aprovação das mudanças no catálogo dar-se-á de comum acordo e poderão ser tratadas nas reuniões de acompanhamento para melhorias na prestação dos serviços, devendo ser formalizadas nos autos do processo.

#### **5.4.16. Aos gerentes dos núcleos técnicos caberá:**

- 5.4.16.1. Realizar a gestão da equipe e dos serviços no núcleo técnico;
- 5.4.16.2. Observar este Termo de Referência e garantir que os membros dos núcleos técnicos igualmente o observem ao longo da execução.
- 5.4.16.3. Atuar garantindo o alcance dos NMSE relacionados ao núcleo técnico a contínua melhoria dos resultados obtidos.
- 5.4.16.4. Dimensionar adequadamente a equipe visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura;
- 5.4.16.5. Recepcionar e distribuir o trabalho do núcleo técnico entre os membros da equipe da Contratada, observando a devida priorização;
- 5.4.16.6. Garantir que a ordem de atendimento aos chamados se dê conforme a prioridade e horário registrados em seus assentamentos.
- 5.4.16.7. Suprir os profissionais de informações, treinamento, ferramentas, recursos logísticos e tecnológicos, necessários à realização dos serviços e à melhoria contínua de sua execução;
- 5.4.16.8. Zelar pelo contínuo repasse do conhecimento entre os membros de sua equipe visando à manutenção da capacidade de atendimento e alcance dos níveis de serviço acordados.
- 5.4.16.9. Disseminar e garantir o cumprimento das normas operacionais e de Segurança da Informação da Susep entre os membros de sua equipe;
- 5.4.16.10. Garantir que os serviços sejam prestados por profissionais devidamente qualificados para desempenhar as atividades demandadas em cada chamado ou projeto;
- 5.4.16.11. Inserir as orientações da Susep nos procedimentos do núcleo gerenciado;
- 5.4.16.12. Zelar pela padronização dos procedimentos do núcleo;
- 5.4.16.13. Participar de reuniões com a Susep quando convocado;
- 5.4.16.14. Dominar a utilização da ferramenta ITSM da Susep para dela extrair informações e indicadores para gestão de sua equipe;
- 5.4.16.15. Produzir relatórios técnicos e gerenciais solicitados pela Susep.
- 5.4.16.16. Analisar qualitativa e quantitativamente os seus relatórios gerenciais e propor mudanças em seus processos internos, visando a melhoria contínua do serviço;
- 5.4.16.17. Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de TIC, infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponibilizado pela Susep à Contratada e a seus colaboradores;
- 5.4.16.18. Garantir a adequação da postura profissional, vocabulário, padrão de saudação, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço em toda a sua equipe;
- 5.4.16.19. Monitorar a equipe sob sua responsabilidade, zelando pela assiduidade e pontualidade do grupo e providenciando as devidas reposições para preservar o atendimento aos níveis de serviço e critérios de qualidade e desempenho pactuados.
- 5.4.16.20. Observar diariamente os NMSE, ajustando a prestação para atingimento das condições pactuadas.
- 5.4.16.21. Interagir com a equipe da Susep e com o preposto do contrato a respeito de temas técnicos e administrativos do serviço, respectivamente.

#### **5.5. Núcleo Técnico: Central de Serviços de TIC**

- 5.5.1. A Contratada deverá implementar a Central de Serviços de TIC da Susep.
- 5.5.2. A Central de Serviços de TIC será o ponto único de contato entre os usuários e a estrutura de serviços de TIC (níveis 1 e 2) da Susep;
- 5.5.3. A Central de Serviços de TIC realizará os atendimentos de níveis 1 e 2.

- 5.5.4. Os papéis de gerente da Central de Serviços, técnico nível 1 e técnico nível 2 não poderão ser acumulados pelo mesmo profissional.
- 5.5.5. Todos os acionamentos dos usuários e atividades de atendimento deverão ser registrados na ferramenta ITSM.
- 5.5.6. O atendimento aos usuários será prioritariamente remoto, podendo ser presencial em caso de necessidade, quando o usuário estiver nas dependências da Susep.

#### 5.5.7. Sugestão da Equipe

5.5.7.1. A Susep sugere a seguinte equipe para implementação da Central de Serviços de TIC:

CBO de Referência	Cód. Identificação de Perfil	Descrição do Perfil	Localização	Qtde
1425-30	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Sede	1
3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior (N2)	Sede	1
3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (N1)	Sede	3
3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (N1)	SP	1
3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (N1)	DF	1
TOTAL				7

#### 5.5.8. Localização dos profissionais

5.5.8.1. Os serviços deverão ser prestados presencialmente.

5.5.8.2. Excepcionalmente, e em período autorizado pela Equipe de Fiscalização, os serviços poderão ser realizados à distância, respeitadas as práticas de segurança da Susep (Anexo 06) e o disposto no item 5.4.12.

5.5.8.3. Todos os custos de transporte entre os pontos de trabalho remoto e presencial correrão por conta da Contratada.

#### 5.5.9. Canais de atendimento ao usuário.

5.5.9.1. Os usuários dos serviços se comunicarão com os agentes da Contratada por meio dos seguintes canais, todos fornecidos pela Susep:

- 5.5.9.1.1. Interface web da ferramenta ITSM;
- 5.5.9.1.2. Telefone;
- 5.5.9.1.3. Chat da ferramenta ITSM;
- 5.5.9.1.4. E-mail;
- 5.5.9.1.5. Ferramenta de mensagens instantâneas (atualmente, Microsoft Teams).

5.5.9.2. Preferencialmente, o usuário deverá utilizar a interface web da ferramenta ITSM.

5.5.9.3. Poderão ser ativados novos canais ao longo da contratação.

5.5.9.4. Independentemente do canal de contato, todos os registros de requisições, incidentes ou quaisquer solicitações do usuário deverão ser registradas na ferramenta ITSM, conforme o item 5.4.7.

#### 5.5.10. Ferramentas e instrumentos

5.5.10.1. Será de responsabilidade da Contratada o fornecimento de ferramentas físicas, instrumentos, medidores, etc necessários à execução dos serviços do núcleo técnico.

#### 5.5.11. Serviço de Suporte Técnico Nível 1 (N1)

5.5.11.1. Os profissionais alocados neste serviço serão o primeiro ponto de contato com os usuários.

5.5.11.2. Todo atendimento deverá ser realizado por meio da ferramenta ITSM.

5.5.11.3. Na hipótese de o usuário não ter criado o chamado na ferramenta ITSM, o técnico deverá criá-lo.

5.5.11.4. Os profissionais envolvidos no atendimento de nível 1 deverão:

- 5.5.11.4.1. Certificar-se da correta categorização do chamado, segundo o Catálogo de Serviços (Anexo 05) vigente;
- 5.5.11.4.2. Certificar-se da correta avaliação de impacto, urgência e priorização dos chamados, de acordo com instruções a serem informadas pela Susep;
- 5.5.11.4.3. Agir de forma resolutiva no tratamento do chamado, devendo encaminhá-los ao Nível 2 ou núcleo técnico específico quando necessária escalção;
- 5.5.11.4.4. Basear-se em roteiros padronizados para a realização dos atendimentos, especial-mente aqueles cuja solução já seja conhecida e conste dentre os itens da Base de Conhecimento;
- 5.5.11.4.5. Relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças em curso no ambiente, de forma que a conclusão destes últimos automaticamente resolva os primeiros;
- 5.5.11.4.6. Acompanhar a situação de todos os chamados, desde o seu registro até encerramento, ainda que haja escalonamento para outro nível ou núcleo técnico;
- 5.5.11.4.7. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da Susep e seu uso;
- 5.5.11.4.8. Prestar atendimento remoto e presencial, quando necessário, registrando nos assentamentos dos chamados as atividades realizadas e observações pertinentes;
- 5.5.11.4.9. Identificar e reportar imediatamente ao Gerente da Central de Serviços problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da Susep ou situações excepcionais fora do seu controle ou alçada;

- 5.5.11.4.10. Repassar à apreciação da equipe de Suporte Técnico de 2º Nível procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constem da Base de Conhecimento, para sua inclusão, adaptação ou atualização;
  - 5.5.11.4.11. Captar detalhes adicionais dos usuários a respeito de chamados abertos, ainda que já tenha havido o seu escalonamento;
  - 5.5.11.4.12. Colher devidas aprovações para atendimento a requisições de serviço de usuários, conforme indicado na Base de Conhecimento;
  - 5.5.11.4.13. Executar pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da Susep;
  - 5.5.11.4.14. Observar os NMSE e critérios de qualidade acordados para as categorias dos serviços prestados.
- 5.5.11.5. A Central de Serviços de TI também receberá chamados de outras áreas da Susep, como Serviços, Logística e Recursos Humanos. Nesses casos, deverá suprir os chamados com dados necessários ao atendimento – conforme Base de Conhecimento – e encaminhá-los à vertical apropriada.

**5.5.12. Serviço de Suporte Técnico Nível 2 (N2) – Equipe da Contratada com as seguintes atribuições:**

- 5.5.12.1. Os profissionais alocados neste serviço serão o primeiro ponto de contato com os usuários.
- 5.5.12.2. Atender a chamados de maior complexidade transferidos pela equipe de Suporte Técnico de 1º Nível.
- 5.5.12.3. Validar a categorização do chamado, segundo o Catálogo de Serviços (Anexo 05) vigente.
- 5.5.12.4. Validar os dados de impacto, urgência e priorização dos chamados.
- 5.5.12.5. Se necessário, contatar os demais núcleos técnicos para obter auxílio no diagnóstico ou solução das situações descritas nos chamados (Suporte Técnico Nível 3).
- 5.5.12.6. Minimizar o impacto de incidentes aplicando, quando necessário, soluções de contorno.
- 5.5.12.7. Prevenir a ocorrência de problemas e incidentes resultantes.
- 5.5.12.8. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da Central de Serviços.
- 5.5.12.9. Realizar a manutenção da Base de Conhecimento mediante aprovação de equipe da Contratante.
- 5.5.12.10. Elaborar e publicar no ambiente da ferramenta ITSM, mediante aprovação da Contratante, roteiros em linguagem apropriada para os próprios usuários realizarem autoatendimento a demandas frequentes.
- 5.5.12.11. Prestar atendimento remoto e presencial, quando necessário, registrando nos assentamentos dos chamados as atividades realizadas e observações pertinentes.
- 5.5.12.12. Atuar para a redução gradual e progressiva do número de incidentes, analisando os chamados de similares e recorrentes registrados na ferramenta ITSM, procurando identificar sua causa-raiz e propondo soluções e mudanças à equipe de suporte técnico de 3º nível (Gerenciamento de Problemas).
- 5.5.12.13. Observar os NMSE e critérios de qualidade acordados no âmbito da contratação.

**5.5.13. Gerente da Central de Serviços de TIC – Profissional da Contratada com as seguintes atribuições:**

- 5.5.13.1. Atribuições enumeradas no item 5.4.16.
- 5.5.13.2. O papel de gerente da Central de Serviços não poderá ser acumulado pelos demais profissionais do núcleo técnico.

**5.5.14. Atribuições Acessórias da Central de Serviços – Quando solicitado, o núcleo técnico da Central de Serviços de TIC deverá:**

- 5.5.14.1. Apoiar a logística da TI da Susep. Estão incluídas atribuições como acompanhar e orientar técnicos de outros fornecedores ou licitantes da Susep para prestação dos serviços contratados (garantia, assistência técnica, troubleshooting, vistoria), receber e despachar equipamentos, movimentar e dispor equipamentos nas instalações da Susep, colher assinaturas em comprovantes de entrada ou saída de equipamentos, termos de entrega e devolução, etc.
- 5.5.14.2. Manter organizado o almoxarifado de equipamentos de TIC, conforme instruções da Susep.
- 5.5.14.3. Apoiar as atividades de entrega e recolhimento de desktops, notebooks, monitores, smartphones, etc realizando o manejo dos equipamentos e colhendo assinaturas nos respectivos termos de recebimento e devolução, zelando pela organização do almoxarifado.
- 5.5.14.4. Apoiar e prestar suporte presencial de microinformática em reuniões, palestras, workshops e outros eventos oficiais da Susep.
- 5.5.14.5. Apoiar e prestar suporte em eventos on-line da Susep, especialmente nas ferramentas de colaboração e divulgação de conteúdo.
- 5.5.14.6. Apoiar as atividades de desfazimento e inventário de bens de TIC.
- 5.5.14.7. Realizar e manter inventário de parque de microinformática, incluindo desktops, monitores, notebooks, licenças de software e itens afins.
- 5.5.14.8. Realizar atividades presenciais do núcleo técnico das dependências da unidade Arquivo-Geral.
- 5.5.14.9. A lista acima não é exaustiva, podendo a Susep atribuir tarefas ou projetos relacionados à gestão e manutenção do parque de equipamentos e conjunto de sistemas em operação ou previstos para a Susep.

**5.5.15. Além das atribuições técnicas citadas acima, deverão ser observados:**

- 5.5.15.1. **As considerações gerais** detalhadas no item 5.4;
- 5.5.15.2. **A rotina dos serviços** do núcleo técnico, conforme explicado em 5.3.6;
- 5.5.15.3. O planejamento, gerenciamento e execução de **projetos** relacionados a temas do núcleo técnico, conforme disposto em 5.3.7;
- 5.5.15.4. As atividades de **governança e gestão dos serviços de TIC** do núcleo técnico, de acordo com o item 5.3.8;
- 5.5.15.5. As atividades de **gestão do conhecimento**, em observação ao demonstrado no item 5.3.9.

**5.6. Núcleo Técnico: Suporte Computacional**

- 5.6.1. A Contratada deverá operar o ambiente de TIC da Susep, detalhado no Anexo 03.
- 5.6.2. O ambiente de TIC a ser operado pela Contratada está pode ser alterado ao longo da execução do contrato, em função do ingresso, manutenção ou desativação de ativos e serviços de TIC.

5.6.3. As atividades previstas para o núcleo técnico deverão ser executadas autônoma e continuamente pela Contratada, sem que a Susep tenha que apresentar ordem de serviço específica.

5.6.4. A operação do ambiente compreende atividades de:

5.6.4.1. **Sustentação:** principalmente responsável por ações de contorno a incidentes e o pleno restabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade ou degradação de qualidade dos serviços de TIC objeto do contrato.

5.6.4.2. **Manutenção:** a preservação da saúde operacional e a manutenção proativa da infraestrutura da Susep, bem como pelo atendimento de chamados direcionados ao núcleo técnico.

5.6.4.3. **Implantação:** introdução de novos serviços e ativos de TIC na infraestrutura de TIC da Susep.

5.6.4.4. **Atualização:** atividades de aplicação de patches, substituição de componentes, atualização de versão e tarefas similares executadas sobre ativos e serviços de TIC da Susep.

5.6.4.5. **Desativação:** retirada de serviços e ativos de TIC da infraestrutura de TIC da Susep.

5.6.5. A operação do ambiente de TIC envolverá toda a infraestrutura de TIC da autarquia, incluindo:

5.6.5.1. Redes LAN e WAN e os ativos de rede;

5.6.5.2. Servidores de aplicações locais e em nuvem própria ou Contratada;

5.6.5.3. Parque de microinformática (desktops, notebooks, impressoras, multifuncionais etc.);

5.6.5.4. Sistemas operacionais (Microsoft Windows Server, Linux, Microsoft Windows 10 Professional e superior);

5.6.5.5. Bancos de dados (MS SQL-Server principalmente, além de MySQL, PostgreSQL etc.);

5.6.5.6. Aplicativos e sistemas, próprios e adquiridos;

5.6.5.7. Portais de internet e intranet;

5.6.5.8. Serviços próprios e contratados (outsourcing de impressão, videoconferência, redes wifi, chatbot, ambientes de colaboração, telefonia VOIP, nuvem, ferramentas de colaboração, etc.).

5.6.6. As atividades do núcleo técnico incluirão, para todos os perfis profissionais:

5.6.6.1. Suporte técnico especializado para as soluções e serviços de TIC da Susep;

5.6.6.2. Tratamento de incidentes e solicitações dirigidos ao núcleo técnico (N3) dirigidos pela Central de Serviços ou outros incidentes relacionados a ativos sob sua responsabilidade;

5.6.6.3. Incidentes serão tratados pela Contratada em horário de expediente da Susep, podendo haver situações de exceção, conforme disposições do item 5.4.3;

5.6.6.4. Validação dos dados de impacto, urgência e priorização dos chamados ao núcleo;

5.6.6.5. Administração de ativos de datacenter da Susep, *on premises* ou em nuvem;

5.6.6.6. Apoio à administração dos serviços e recursos de TIC contratados da Susep (nuvem, mensageria, links MPLS, wifi, outsourcing de impressão, chatbot, etc.);

5.6.6.7. Proposição e configuração de itens de monitoração;

5.6.6.8. Monitoramento da disponibilidade, do desempenho e da capacidade de aplicações adotadas pela Susep;

5.6.6.9. Implementação de mecanismos de criação automática de chamados de incidentes para eventos de indisponibilidade ou queda de qualidade de serviços ou aplicações;

5.6.6.10. Garantia da disponibilidade de serviços de TIC indicados pela Susep;

5.6.6.11. Imediata resposta, tratamento e comunicação em caso de indisponibilidade ou queda de qualidade de serviços ou recursos de TIC sob sua responsabilidade;

5.6.6.12. Automação de procedimentos repetitivos;

5.6.6.13. Elaboração e exercício de documentação de Procedimentos Operacionais para Recuperação de Serviços e Soluções de TIC;

5.6.6.14. Execução de configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias;

5.6.6.15. Gestão de acessos;

5.6.6.16. Interação com fornecedores de equipamentos e serviços de TIC da Susep, para aperfeiçoamento ou restabelecimento dos serviços contratados;

5.6.6.17. Participação em Reuniões de Alinhamento de tarefas com equipes de desenvolvimento, infraestrutura ou gerentes da Susep;

5.6.6.18. Implantação progressiva de práticas, metodologias e procedimentos de DevSecOps que envolvam:

5.6.6.18.1. Controle de versão;

5.6.6.18.2. Integração contínua;

5.6.6.18.3. Testes contínuos;

5.6.6.18.4. Gerenciamento de configuração e deployment;

5.6.6.18.5. Monitoramento contínuo;

5.6.6.18.6. Containerização;

5.6.6.18.7. Orquestração;

5.6.6.18.8. Segurança integrada; e

5.6.6.18.9. Gerenciamento integrado de demandas.

5.6.6.19. Apoio na definição tecnológica e escolha de soluções de TIC;

5.6.6.20. Documentação e realização de transferência de conhecimento às equipes da SUSEP, sempre que requisitado, e à sucessora do serviço;

5.6.6.21. Definição e manutenção de convenções de nomenclatura a serem utilizados para os ativos de TIC, conforme aprovação da Susep;

5.6.6.22. O núcleo de Suporte Computacional deverá atuar para a redução gradual e progressiva do número de incidentes, analisando ocorrências similares e recorrentes registradas na ferramenta ITSM, procurando identificar sua causa-raiz e propondo e implementando soluções e mudanças no

ambiente de TIC.

5.6.7. A equipe de suporte computacional deverá atuar nas seguintes áreas, segundo os perfis exigidos:

**5.6.8. Analistas de suporte computacional:**

- 5.6.8.1. Gestão de infraestrutura tecnológica de servidores de Data Center, armazenamento de dados, cópias de segurança e rede SAN;
- 5.6.8.2. Gerenciamento de recursos de nuvem própria e Contratada;
- 5.6.8.3. Administração do serviço de diretório da Susep;
- 5.6.8.4. Avaliar e estabelecer rotinas de revisão e análise dos serviços e soluções de TIC, visando à garantia de disponibilidade e a identificação de possíveis causadas de problemas técnicos.
- 5.6.8.5. Projeto, planejamento, implementação, administração, operação e restabelecimento de serviços em nuvem computacional em suas diversas modalidades como: IaaS, PaaS e SaaS, em cenário de nuvem pública, privada ou híbrida, própria ou Contratada.
- 5.6.8.6. Sustentação, suporte, configuração e apoio em serviços próprios e contratados (wifi, telefonia VOIP, videoconferência, outsourcing de impressão e digitalização, chatbot, etc);
- 5.6.8.7. Suporte, configuração, instalação, atualização e remoção de softwares no parque de microinformática da Susep;
- 5.6.8.8. Construção e execução de scripts para controle, monitoramento e gerenciamento dos recursos de TIC da Susep.
- 5.6.8.9. Garantia do funcionamento de equipamentos servidores, switches, storages e equipamentos similares. Em caso de falhas, a Contratada deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, escalando, se necessário, ao suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TIC em questão.
- 5.6.8.10. Gestão de ferramentas de mensageria e colaboração;
- 5.6.8.11. Operações de backup e recuperação de ambientes e serviços de TIC;
- 5.6.8.12. Preparação de ambientes de desenvolvimento, teste, homologação e produção para a área de desenvolvimento;
- 5.6.8.13. *Deploy* de aplicações em ambientes de Teste, Homologação e Produção entre outras atividades relacionadas à área;
- 5.6.8.14. Proposição, projeto e execução e aprimoramento de arquiteturas de soluções de TIC locais e em nuvem.

**5.6.9. Analistas de redes e de comunicação de dados:**

- 5.6.9.1. Operação da infraestrutura de redes de comunicação, incluindo equipamentos e serviços, próprios e terceirizados;
- 5.6.9.2. Gerenciamento de redes LAN e WAN, com e sem fio, assegurando seu desempenho e qualidade;
- 5.6.9.3. Aprimoramento das redes da Susep;
- 5.6.9.4. Estudo, proposição e implantação de novas tecnologias e serviços de rede;
- 5.6.9.5. Execução de projetos previstos quem envolvam a área de redes;
- 5.6.9.6. Monitoramento do desempenho e do tráfego das redes;
- 5.6.9.7. Tratamento de incidentes de rede;
- 5.6.9.8. Investigação e solução de problemas de rede;
- 5.6.9.9. Tratamento de chamados da ferramenta ITSM relacionados à sua área de atuação enviados pela Central de Serviços de TIC (Nível 3).

**5.6.10. Administradores de Sistemas Operacionais:**

- 5.6.10.1. Gerenciamento da camada de virtualização e orquestração de sistemas operacionais de servidores (Windows e Linux) em ambiente próprio e contratado;
- 5.6.10.2. Configuração, instalação e ampliação de ambientes de *containers*;
- 5.6.10.3. Racionalização do uso de recursos por softwares básicos, orquestradores de *containers* e virtualizadores;
- 5.6.10.4. Administração, configuração de ferramentas colaborativas e de mensageria (Office365);
- 5.6.10.5. Aplicação das ferramentas Office365 nas atividades do núcleo técnico, com difusão do conhecimento sobre tais ferramentas para a Susep.

**5.6.11. Administradores de Bancos de Dados (Microsoft SQL-Server):**

- 5.6.11.1. Suporte e administração de banco de dados, em questões de infraestrutura do serviço e administração de dados, inclusive em ambientes de alta disponibilidade com *cluster*;
- 5.6.11.2. Configuração e manutenção de servidores e processos do SGBD SQL-Server;
- 5.6.11.3. Medidas de garantia de disponibilidade e segurança do SGBD SQL-Server;
- 5.6.11.4. Criação e desenvolvimento de soluções para SGBD SQL-Server;
- 5.6.11.5. Automação de atividades repetitivas;
- 5.6.11.6. Monitoramento e aprimoramento do desempenho do banco de dados;
- 5.6.11.7. Planejamento e execução de mudanças em bancos de dados, incluindo atualizações de versões e aplicações de *patches*;
- 5.6.11.8. Administração de usuários, acessos e permissões;
- 5.6.11.9. Análise e solução de incidentes, chamados e problemas em tempo real;
- 5.6.11.10. Rastreamento de problemas envolvendo o SGBD, tabelas, *procedures*, *triggers*, etc;
- 5.6.11.11. *Tuning* e refinamento de *schemas*, modelos de dados e transações SQL visando à minimização dos tempos de resposta;
- 5.6.11.12. Suporte em sistemas críticos de produção;
- 5.6.11.13. Configuração de distribuição de dados;
- 5.6.11.14. Aplicação de técnicas de alta velocidade para recuperação de transações e backup de dados;



- 5.6.11.15. Assessoria técnica em temas relacionados a SGBD's;
- 5.6.11.16. Proposição, documentação e aplicação de políticas, normas, procedimentos e padrões de bancos de dados;
- 5.6.11.17. Proposição, documentação e aplicação de medidas de garantia de segurança, privacidade e integridade dos dados;
- 5.6.11.18. Implementação de modelos de dados e relatórios com SQL-Server;
- 5.6.11.19. Extração de dados conforme demanda;
- 5.6.11.20. Implementação de *data warehouse* com MS SQL-Server;
- 5.6.11.21. Atividades relacionadas a Bancos de Dados MS SQL-Server em ambiente de alta disponibilidade com *cluster*;
- 5.6.11.22. Projeto de soluções de *Business Intelligence* com MS SQL-Server;
- 5.6.11.23. Suporte e administração de plataforma de BI (Microsoft Power-BI em nuvem);
- 5.6.11.24. Desenvolvimento de relatórios e dashboards em PowerBI;
- 5.6.11.25. Gerenciar o ciclo de vida de dados, informações e aplicativos;
- 5.6.11.26. Otimização do desempenho de visualizações PowerBI;
- 5.6.11.27. Suporte às áreas de negócio em suas visualizações PowerBI;
- 5.6.11.28. Realização de workshops e passagem de conhecimento de PowerBI a servidores e contratados da Susep;
- 5.6.11.29. Conforme detalhado no Anexo 03, há outros SGDB's e ferramentas de BI na Susep, para os quais poderão ser solicitados serviços previstos nesta seção.

#### 5.6.12. Gerente de infraestrutura de TIC:

- 5.6.12.1. Atribuições enumeradas no item 5.4.16.
- 5.6.12.2. O papel de gerente de Infraestrutura de TIC não poderá ser acumulado pelos demais profissionais do núcleo de Suporte Computacional.

#### 5.6.13. Sugestão da Equipe

- 5.6.13.1. A Susep sugere a seguinte equipe para implementação do núcleo técnico de Suporte Computacional:

CBO de Referência	Cód. Identificação de Perfil	Descrição do Perfil	Quantidade	Localização
2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	2	Remoto
2124-20	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	2	Remoto
21425-5, 1425-15	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1	Híbrido - Sede
2123-5	ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	2	Remoto
2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	1	Remoto
2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	1	Remoto
2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	1	Remoto
2124-10, 2123-10	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	1	Híbrido - Sede
2124-10, 2123-10	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	1	Híbrido - Sede
TOTAL			12	

#### 5.6.14. Localização dos profissionais

- 5.6.14.1. A localização dos profissionais, conforme sua posição na equipe, é indicada na tabela do item anterior.

#### 5.6.15. Além das atribuições técnicas citadas acima, deverão ser observados:

- 5.6.15.1. As **considerações gerais** detalhadas no item 5.4;
- 5.6.15.2. A **rotina dos serviços** do núcleo técnico, conforme explicado em 5.3.6;
- 5.6.15.3. O planejamento, gerenciamento e execução de **projetos** relacionados a temas do núcleo técnico, conforme disposto em 5.3.7;
- 5.6.15.4. As atividades de **governança e gestão dos serviços de TIC** do núcleo técnico, de acordo com o item 5.3.8;
- 5.6.15.5. As atividades de **gestão do conhecimento**, em observação ao demonstrado no item 5.3.9.

### 5.7. Núcleo Técnico: Segurança da Informação

- 5.7.1. A Contratada deverá implementar unidade de TIC dedicada ao tema de segurança da informação.
- 5.7.2. A equipe de Segurança da Informação deverá atuar nas áreas enumeradas a seguir, segundo os perfis exigidos.

5.7.3. O trabalho da equipe compreenderá:

- 5.7.3.1. Entendimento do ambiente de TIC da Susep;
- 5.7.3.2. Entendimento dos instrumentos de proteção de ativos de TIC utilizados na Susep;
- 5.7.3.3. Avaliação do ambiente de TIC da Susep para identificação e classificação das vulnerabilidades de segurança;
- 5.7.3.4. Avaliação dos processos de negócio e de TIC da Susep para identificação e classificação das vulnerabilidades de segurança;
- 5.7.3.5. Avaliação dos sistemas de informação desenvolvidos pela Susep para identificação e classificação das vulnerabilidades de segurança;
- 5.7.3.6. Priorização das vulnerabilidades encontradas em função dos riscos associados;
- 5.7.3.7. Proposição, planejamento e execução de projetos e planos de TIC visando ao saneamento das vulnerabilidades identificadas e ao fortalecimento do ambiente de TIC perante ameaças cibernéticas;
- 5.7.3.8. Gerenciamento das ferramentas e ativos de segurança da informação sob controle da Susep;
- 5.7.3.9. Proposição, planejamento e execução de iniciativas de atendimento às necessidades da Susep arroladas no PDTIC da autarquia relacionadas ao tema de segurança da informação;
- 5.7.3.10. Planejamento e execução de projetos de TIC determinados no Plano de Transformação Digital do Governo Federal relacionados ao tema de segurança da informação;
- 5.7.3.11. Proposição, implantação e monitoramento de controles de segurança;
- 5.7.3.12. Coleta e preservação de evidências de incidentes de segurança da informação e privacidade;
- 5.7.3.13. Realização de testes de intrusão;
- 5.7.3.14. Monitoramento, captação e tratamento de incidentes relacionados ao tema de segurança da informação envolvendo ativos do ambiente de TIC da Susep;
- 5.7.3.15. Validação de dados de impacto, urgência e priorização dos chamados;
- 5.7.3.16. Tratamento de chamados direcionados ao núcleo técnico;
- 5.7.3.17. Restabelecimento do funcionamento de sistemas, serviços e equipamentos afetados por incidentes de segurança da informação;
- 5.7.3.18. Controle de backup;
- 5.7.3.19. Controle de Gestão de Acessos;
- 5.7.3.20. Controle de Gestão de Vulnerabilidades;
- 5.7.3.21. Controle de Inventário de Ativos;
- 5.7.3.22. Controle de Auditoria;
- 5.7.3.23. Participação em grupos de trabalho para proposição de políticas, normativos e procedimentos relacionados ao tema de segurança da informação;
- 5.7.3.24. Levantamento e apresentação de dados estatísticos englobando o cenário da segurança da informação da Susep, na forma de indicadores ou relatórios técnicos e executivos;
- 5.7.3.25. Imediata resposta, tratamento e comunicação em caso de indisponibilidade ou queda de qualidade de serviços ou recursos de TIC sob sua responsabilidade;
- 5.7.3.26. Proposição, construção e execução de campanhas internas de educação e conscientização do usuário da Susep, alinhadas à política e às práticas de segurança a serem disseminadas;
- 5.7.3.27. Implantação progressiva de práticas, metodologias e procedimentos de DevSecOps.

5.7.4. A unidade terá atuação tanto preventiva quanto reativa quanto a possíveis incidentes de Segurança da informação.

5.7.5. As atividades operacionais do núcleo técnico deverão ser executadas por profissionais com os seguintes perfis (além do gerente):

5.7.5.1. **Administradores em segurança da Informação;**

5.7.5.2. **Analistas de Sistemas de Automação.**

5.7.6. **Gerente de Segurança da Informação**

5.7.6.1. Atribuições enumeradas no item 5.4.16.

5.7.6.2. O papel de gerente de Segurança da Informação não poderá ser acumulado pelos demais profissionais do núcleo técnico.

5.7.7. **Sugestão da Equipe**

5.7.7.1. A Susep sugere a seguinte equipe para implementação do núcleo técnico de Segurança da Informação:

CBO de Referência	Cód. Identificação de Perfil	Descrição do Perfil	Quantidade	Localização
2124-15, 2124-25	ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior	2	Remoto
2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	2	Remoto
1425-25	GERSEG	Gerente de segurança da informação	1	Remoto
TOTAL			5	

5.7.8. **Localização dos profissionais**

5.7.8.1. A localização dos profissionais, conforme sua posição na equipe, é indicada na tabela do item anterior.

- 5.7.9. Além das atribuições técnicas citadas acima, deverão ser observados:
- 5.7.9.1. **As considerações gerais** detalhadas no item 5.4;
  - 5.7.9.2. **A rotina dos serviços do núcleo técnico**, conforme explicado em 5.3.6;
  - 5.7.9.3. O planejamento, gerenciamento e execução de **projetos** relacionados a temas do núcleo técnico, conforme disposto em 5.3.7;
  - 5.7.9.4. As atividades de **governança e gestão dos serviços de TIC** do núcleo técnico, de acordo com o item 5.3.8;
  - 5.7.9.5. As atividades de **gestão do conhecimento**, em observação ao demonstrado no item 5.3.9.

## 5.8. Fases da Contratação

- 5.8.1. A contratação possui as seguintes fases:

- 5.8.1.1. **Preparação**;
- 5.8.1.2. **Produção**:
  - 5.8.1.2.1. *Adaptação*;
  - 5.8.1.2.2. *Plena*;
  - 5.8.1.2.3. *Transição*.

- 5.8.2. As fases da contratação e suas atividades típicas estão detalhadas no item **10 - Modelo de Execução do Contrato**.

## 5.9. Preparação da Contratada para Assunção do Serviço

- 5.9.1. A inserção da Contratada no ambiente de TIC da Susep se dará da forma delineada nesta seção e detalhada no item 10.2.
- 5.9.2. Após a assinatura do contrato, este entrará em sua fase de Preparação, na qual Contratada e Contratante atuarão no estabelecimento das condições para início dos serviços técnicos do contrato.
- 5.9.3. A duração da fase de Preparação será de 30 (trinta) dias, consideradas as disposições do item 10.2.
- 5.9.4. **Não haverá remuneração à Contratada na fase de Preparação.**
- 5.9.5. Concluída a fase de Preparação, o contrato entrará em sua fase de Produção.

## 5.10. Estabilização do Serviço

- 5.10.1. Ao iniciar a fase de Produção, a Contratada deverá realizar a **Estabilização do Serviço**.
- 5.10.2. A Estabilização do Serviço corresponderá à gama de atividades absorção das condições de operação, como mapeamento, documentação e diagnóstico dos serviços, aplicações e ativos de TI correspondentes ao objeto do contrato, de forma que a Contratada tenha condições de assumir o serviço e atender aos NMSE do contrato.
- 5.10.3. A Contratada realizará atividades iniciais de estabilização durante o período de Adaptação a que se refere o item 5.9.
  - 5.10.3.1. As atividades de estabilização deverão ser mantidas e aperfeiçoadas ao longo da contratação.
- 5.10.4. As atividades de estabilização serão realizadas pelos núcleos técnicos de acordo com as suas especificidades.
- 5.10.5. Para o **Núcleo Técnico Central de Serviços de TI**:
  - 5.10.5.1. Reconhecimento, ajustes e validação do catálogo de serviços disponibilizado na ferramenta ITSM;
  - 5.10.5.2. Reconhecimento, ajustes, validação e padronização dos itens de base de conhecimento referentes ao catálogo de serviços da ferramenta ITSM;
  - 5.10.5.3. Estabelecimento das filas de atendimento na ferramenta ITSM;
  - 5.10.5.4. Reconhecimento, organização e inventário do almoxarifado de equipamentos;
  - 5.10.5.5. Entendimento de outros serviços contratados da Susep com os quais a Contratada virá a interagir;
  - 5.10.5.6. Outras atividades necessárias aos objetivos estabilização.
- 5.10.6. Para os **Núcleos Técnicos de Suporte Computacional e Segurança da Informação**:
  - 5.10.6.1. Estabelecimento das filas de atendimento na ferramenta ITSM;
  - 5.10.6.2. Reconhecimento dos serviços e aplicações a serem mantidos pelo núcleo, Anexo 03;
    - 5.10.6.2.1. Ao longo da execução do contrato, os serviços a serem mantidos podem ser alterados, ampliados ou reduzidos, a critério da Susep.
  - 5.10.6.3. Elaboração de documentação padronizada dos serviços e aplicações objeto de sustentação, incluindo minimamente:
    - 5.10.6.3.1. Descrição da aplicação ou serviço;
    - 5.10.6.3.2. Ativos envolvidos;
    - 5.10.6.3.3. Topologia;
    - 5.10.6.3.4. Requisitos de monitoração, a saber, objetos de medição que possam indicar indisponibilidade ou degradação de qualidade de serviços e aplicações;
    - 5.10.6.3.5. Registro dos responsáveis;
    - 5.10.6.3.6. Registro da documentação técnica de apoio (manuais, fóruns, guias, etc)
    - 5.10.6.3.7. Procedimento Operacional de Recuperação.
  - 5.10.6.4. Entendimento de outros serviços contratados da Susep com os quais a Contratada virá a interagir, especialmente o de datacenter;
  - 5.10.6.5. Disponibilização da instrumentação para registro e gestão dos eventos de indisponibilidade e restabelecimento de serviços e aplicações de TIC (10.3.6.6);

5.10.6.6. Outras atividades necessárias aos objetivos da estabilização.

5.10.7. A Contratada produzirá evidências da realização da estabilização, que estarão sujeitas à validação da Susep.

5.10.8. A Contratada deverá criar e manter organizado, na infraestrutura da Susep, repositório com os dados levantados e documentação elaborada na Estabilização do Serviço.

5.10.9. As atividades de estabilização deverão ocorrer em meio às demandas de rotina dos núcleos técnicos.

5.10.10. Podem ser identificados projetos e atividades de estabilização cujo cronograma se estenda para além da Fase de Adaptação. Tais projetos e atividades deverão ser registrados no backlog de projetos do contrato (item 5.11) para posterior execução.

5.10.11. A não execução total ou parcial da Estabilização do Serviço sujeitará a Contratada a glosas no faturamento após a fase de Adaptação, conforme Anexo 09 - NMSE.

## 5.11. O backlog de Projetos

5.11.1. Ao longo do contrato, será mantido um backlog de Projetos, a saber, lista ordenada de demandas de TIC relacionadas ao objeto do contrato, cuja implementação exija planejamento e gerenciamento paralelos à rotina do serviço.

5.11.2. A Susep será responsável pelo gerenciamento do backlog de projetos.

5.11.3. A Contratada colaborará com o gerenciamento do backlog:

- 5.11.3.1. Sugerindo o ingresso ou exclusão de projetos do backlog;
- 5.11.3.2. Participando do detalhamento das demandas registradas no backlog.
- 5.11.3.3. Participando da priorização das demandas registradas no backlog.
- 5.11.3.4. Aplicando práticas previstas nos principais frameworks de gerenciamento de projetos (PMBok, SCRUM, etc).

5.11.4. A Susep poderá, a qualquer tempo, inserir ou retirar demandas do backlog.

5.11.5. Projetos previstos no PDTIC/Susep, Plano de Transformação Digital do Governo Federal ou outros planos que vinculem a atuação da Susep, poderão ser inseridos no backlog de projetos.

5.11.6. A Contratada deverá alocar profissional (is) com experiência em gerenciamento de projetos para atuar no gerenciamento do backlog juntamente com a Susep.

5.11.7. Para o **gerenciamento do backlog**, a Contratada deverá:

- 5.11.7.1. Prover ferramenta para coleta de dados e gerenciamento do backlog, conforme detalhado no Anexo 10 (Backlog de Projetos).
- 5.11.7.2. Organizar e conduzir reuniões, entrevistas e coleta de informações com demandantes e demais partes interessadas de cada projeto previsto no backlog.
- 5.11.7.3. Preparar e manter organizado repositório de documentação relativos às demandas/projetos, na infraestrutura da Susep.
- 5.11.7.4. Elaborar atas de reunião e reunir documentações relativas às demandas/projetos, mantendo-os organizados e armazenados em repositório próprio e padronizado.
- 5.11.7.5. Preparar e apresentar relatórios executivos sobre os itens registrados no backlog de projetos.

5.11.8. O desenvolvimento, manutenção e evolução de ferramenta para gerenciamento do backlog de projetos serão objeto de avaliação de nível de serviço alcançado, conforme Anexo 09 (NMSE).

5.11.9. Susep e Contratada manterão registro e datas pactuadas de entrega dos requisitos da ferramenta de gerenciamento do backlog de projetos.

5.11.10. A Susep definirá, em qualquer tempo, a frequência das reuniões para gerenciamento do backlog de projetos.

5.11.11. A Susep indicará os projetos do backlog que deverão ser colocados em execução, com base na priorização estabelecida.

- 5.11.11.1. A quantidade de projetos em execução respeitará a capacidade da Contratada prevista no item 5.3.7.5.
- 5.11.11.2. Para fins do disposto no item anterior, serão considerados os projetos formalmente “em Execução” e “em Entrega”, conforme detalhado no Anexo 10, itens 2 e 3.

5.11.12. A Contratada será responsável pelo planejamento, gerenciamento e execução dos projetos do backlog.

- 5.11.12.1. A Susep poderá participar de forma prevaiente na definição de escopo, prazos e demais parâmetros dos projetos.
- 5.11.12.2. A Contratada deverá observar o disposto nos itens 5 e 6 do Anexo 10 – Backlog de Projetos.
- 5.11.12.3. O atraso na execução de entregas dos projetos sujeitará a Contratada a glosas no faturamento e a sanções administrativas, na forma detalhada no Anexo 09 (NMSE).

5.11.13. A Susep supervisionará o gerenciamento e a execução dos projetos.

5.11.14. A Contratada deverá observar o disposto nos itens 5 e 6 do Anexo 10 quanto às ferramentas para gerenciamento de projetos em execução e repositório da respectiva documentação.

5.11.15. O Anexo 10 detalha:

- 5.11.15.1. O ciclo de vida das demandas no backlog;
- 5.11.15.2. Os requisitos da ferramenta para gerenciamento de backlog, a ser desenvolvida e mantida pela Contratada;
- 5.11.15.3. Os requisitos para instrumentos de gerenciamento dos projetos selecionados para execução.

## 5.12. Formação e manutenção da equipe técnica

5.12.1. Os profissionais da Contratada que comporão as equipes dos núcleos técnicos deverão se submeter ao processo de habilitação descrito nesta seção.

5.12.2. A Contratada deverá alocar técnicos cujo perfil se enquadre naqueles enumerados no Anexo 01 – Perfis Profissionais.

5.12.3. A Contratada deverá demonstrar à Susep a conformidade dos profissionais a formarem a equipe técnica, confrontando a documentação de cada profissional às disposições do Anexo 01 – Perfis Profissionais.

5.12.4. Para cada profissional dos núcleos técnicos, a Contratada deverá apresentar a seguinte documentação exclusivamente em meio digital:

- 5.12.4.1. Documento de identidade;

- 5.12.4.2. Currículo profissional;
- 5.12.4.3. Comprovação de vínculo com a Contratada (CLT ou contrato), exigível apenas em sede de execução contratual;
- 5.12.4.4. Comprovante de formação;
- 5.12.4.5. Certificados e demais documentos que comprovem a capacitação e a experiência do profissional (dispensados para profissionais de apoio administrativo);
- 5.12.4.6. Indicação do núcleo técnico onde atuará o profissional;
- 5.12.4.7. Indicação da posição dentro do núcleo técnico a ser ocupada pelo profissional;
- 5.12.4.8. Demonstração de conformidade do profissional.

5.12.5. Para o caso de profissionais vinculados a subcontratadas, deve-se apresentar adicionalmente o termo de subcontratação específica para este objeto.

5.12.6. A Contratada poderá alocar pessoal adicional de apoio administrativo à equipe técnica.

5.12.7. Para os profissionais de apoio administrativo:

- 5.12.7.1. A formação deverá ser curso superior em qualquer área (completo ou em andamento);
- 5.12.7.2. Estará dispensada a apresentação de certificados e demais documentos que comprovem a capacitação e a experiência.

5.12.8. A Susep poderá diligenciar a documentação apresentada.

- 5.12.8.1. A apresentação documentação falsa constitui fraude à execução ensejará a responsabilização civil e criminal da Contratada.
- 5.12.8.2. O profissional a que se refere a documentação apresentada poderá ser entrevistado pela Susep.

5.12.9. Serão habilitados os profissionais cuja demonstração de conformidade for acatada pela Susep.

- 5.12.9.1. Em nenhuma hipótese serão admitidos profissionais juniores ou estagiários na equipe técnica.

5.12.10. Os profissionais habilitados que forem ingressar na equipe técnica deverão:

- 5.12.10.1. Realizar o seu cadastro como usuário externo do SEI/SUSEP; e
- 5.12.10.2. Assinar o Termo de Ciência (Anexo 12) das condições de sigilo.

5.12.11. A Contratada deverá garantir a capacitação dos membros de sua equipe na ferramenta ITSM (item 5.4.6).

5.12.12. Aos profissionais de apoio administrativo fica vedada a realização de qualquer atividade técnica.

5.12.13. A Contratada deverá informar imediatamente o desligamento de profissional de seus quadros.

5.12.14. Ficará a cargo da Contratada a capacitação e ambientação de membros da equipe técnica que vierem a ingressar no serviço, especialmente aqueles que não participarem da fase de Preparação.

5.12.15. Ao longo da contratação, a Contratada deverá manter alocada no serviço equipe que atenda ou supere os quantitativos e perfis definidos no Anexo 02 – Equipe Básica.

- 5.12.15.1. A alocação de equipe inferior à básica configura violação de nível mínimo de serviço e inexecução contratual, sujeitando a Contratada às glosas e sanções previstas neste instrumento.
- 5.12.15.2. Diferentes posições da equipe básica não poderão ser ocupadas pelo mesmo profissional.

5.12.16. A Contratada deverá alocar a equipe técnica durante a fase de Preparação (5.9).

5.12.17. **O afastamento de membro da equipe técnica**

- 5.12.17.1. A Susep poderá, a qualquer tempo, e de forma motivada, requerer o afastamento de membro da equipe da Contratada.
- 5.12.17.2. O desempenho insuficiente ou conduta reiterada de membro da equipe, que prejudique o alcance dos objetivos do contrato ou viole políticas, normas ou padrões éticos da Susep serão motivadores do seu desligamento da equipe.
- 5.12.17.3. O afastamento deverá ser imediato.
- 5.12.17.4. A Contratada deverá substituí-lo em até 30 dias corridos.

### 5.13. Transição Final do Contrato

5.13.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a Contratada fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia, conhecimento e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da SUSEP ou os técnicos da sucessora dos serviços (se for o caso).

5.13.2. A Contratada deverá entregar um **Plano de Transição Final** à Susep, em até 3 meses do final da vigência do contrato.

5.13.3. No caso de rescisão antecipada, o prazo de entrega será em até 15 (quinze) dias contados na notificação de rescisão.

5.13.4. No Plano de Transição Final deverão estar identificados, em sua totalidade:

- 5.13.4.1. Os repositórios de documentos e artefatos dos núcleos técnicos;
- 5.13.4.2. Catálogos de serviço;
- 5.13.4.3. Serviços e ativos do ambiente de TIC;
- 5.13.4.4. Backlog de Projetos;
- 5.13.4.5. Mapas de papéis e responsabilidades por núcleos técnico;
- 5.13.4.6. O período necessário para a realização da transição;
- 5.13.4.7. A identificação de todos os envolvidos com a execução do plano; e
- 5.13.4.8. Outros aspectos relevantes à transição.

5.13.5. Após a entrega do Plano de Transição Final pela Contratada, a Susep analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a Contratada dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 5 (cinco) dias para realização dos ajustes.

5.13.6. A transferência do conhecimento será implementada através do relacionamento interpessoal entre os servidores e contratados da Susep, e os profissionais da Contratada, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos conforme processos e ferramentas definidas pela CGITI.

5.13.7. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à Susep em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.

5.13.8. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da Susep, cedidos à Contratada ou utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela Contratada ao término do contrato.

5.13.9. As atividades de transição não serão objeto de faturamento.

5.13.10. Os NMSE seguirão inalterados durante o período de transição.

5.13.11. A não entrega tempestiva do Plano de Transição Final ou o não cumprimento total ou parcial de suas disposições sujeitará a Contratada a glosas no faturamento do período de transição e às sanções administrativas previstas neste instrumento.

5.13.12. Ao final do período de transição, todas as credenciais de acesso ao ambiente de TIC da Susep serão revogadas.

#### **5.14. Direito de Propriedade**

5.14.1. Pertencerão à Susep todos os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os artefatos, ferramentas, documentos e quaisquer entregáveis, inclusive produtos intermediários, produzidos pela Contratada na execução do contrato.

5.14.2. É vedado à Contratada compartilhar, divulgar ou fazer qualquer outro uso, além daqueles previstos neste instrumento, dos artefatos, ferramentas, documentos e quaisquer entregáveis, inclusive produtos intermediários, produzidos durante a execução do contrato.

#### **5.15. Requisitos Legais**

Esta contratação deve estar em conformidade com o disposto nos seguintes normativos:

5.15.1. Lei 8.666/93 e suas alterações;

5.15.2. IN SGD/ME nº 01/20219 e suas alterações;

5.15.3. IN SEGES/MPDG nº 05/2017 e suas alterações;

5.15.4. Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e suas alterações;

5.15.5. Decreto nº 10.024/2019;

5.15.6. Lei nº 10.520/2002;

5.15.7. Decreto nº 7.203, de 4 de junho de 2010.

#### **5.16. Requisitos Temporais**

5.16.1. Todos os prazos citados neste Termo de Referência são contados em dias corridos, exceto quando expressos em dias úteis.

5.16.2. O prazo para assinatura do contrato será de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de convocação pela Susep.

5.16.3. A duração original do contrato será de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado até o limite legal, na forma do item 17.

5.16.4. Após a assinatura do contrato, inicia-se a fase de Preparação (5.9), não remunerada, que se estenderá por 30 (trinta) dias.

5.16.5. Em seguida o contrato entra em sua fase de Produção, que se estenderá até o final de sua vigência, no qual se haverá ciclos mensais de prestação de serviços, medição e faturamento.

5.16.6. Os 3 (três) primeiros meses da fase de Produção correspondem a um período de Adaptação operacional (10.3.6), marcado pelo relaxamento parcial dos NMS.

5.16.7. Os prazos para atendimento aos chamados na ferramenta ITSM estarão registrados em seus respectivos assentamentos.

5.16.8. Os prazos para realização das atividades de rotina dos núcleos técnicos estarão registrados nas respectivas documentações de Procedimentos Operacionais.

5.16.9. Os prazos de execução de projetos estarão registrados nos respectivos cronogramas.

5.16.10. Os ciclos mensais de faturamento possuem o seguinte cronograma:

5.16.10.1. Emissão dos Relatórios Gerenciais, pela Contratada, até o 5º (quinto) dia útil;

5.16.10.2. Avaliação e eventual aprovação dos Relatórios Gerenciais e emissão de Autorização de Faturamento, pela Susep, até o 10º dia útil contado do recebimento dos relatórios gerenciais;

5.16.10.3. Emissão de nota fiscal em reflexo da Autorização de Faturamento, pela Contratada, até o 5º dia útil, contado do recebimento da Autorização de Faturamento

5.16.11. A Contratada deverá manifestar-se sobre sua intenção de prorrogação contratual até o limite de 12 (doze) meses antes do final da vigência do contrato.

5.16.12. A Contratada deverá observar os procedimentos de transição final do contrato (5.13) a 3 (três) meses do final da sua vigência.

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

5.17.1. Toda a documentação gerada na execução do objeto deverá ser expressa em Língua Portuguesa.

5.17.2. Serão admitidos em língua inglesa documentos referentes a ativos de hardware ou software assim disponibilizados por seus fabricantes e desenvolvedores.

### **6. VISTORIA TÉCNICA PRÉVIA À LICITAÇÃO**

6.1. Devido à complexidade dos serviços e criticidade dos sistemas da SUSEP, é recomendada, porém opcional, a realização de Vistoria Técnica.

6.2. A realização de Vistoria Técnica visa disponibilizar às licitantes as informações necessárias à correta elaboração de suas propostas, bem como dotá-las do razoável conhecimento do ambiente de TIC da Susep.

6.3. A Vistoria Técnica poderá ser feita de forma virtual ou presencial, conforme opção da licitante.

- 6.4. No caso da escolha pela modalidade presencial, deverá observar que:
- 6.4.1. Será realizada nas instalações da SUSEP, na Sede na cidade do Rio de Janeiro, localizada na Av. Presidente Vargas, 730 - Centro.
  - 6.4.2. Estará limitada a participação de 2 representantes da licitante.
  - 6.4.3. deverão ser respeitados todos protocolos de segurança sanitária em vigor.
- 6.5. No caso da escolha pela modalidade virtual, deverá observar que:
- 6.5.1. A Vistoria Técnica será feita por meio da ferramenta Microsoft Teams com agendamento feito pela SUSEP, conforme instruções constantes no item 6.6;
  - 6.5.2. Não será possível a demonstração das instalações físicas ou CPD da SUSEP.
- 6.6. O agendamento da Vistoria Técnica deverá ser previamente efetuado através do e-mail [cosit@susep.gov.br](mailto:cosit@susep.gov.br), no qual deve ser mencionado o número do Edital, as informações de contato da licitante (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo, CPF e telefone) que efetuará a vistoria, além de indicar a escolha pela modalidade.
- 6.7. A equipe da SUSEP terá capacidade de atender até 01 (uma) licitante por dia, independente da modalidade escolhida.
- 6.8. O período destacado para Vistoria Técnica se estenderá da publicação do edital até o terceiro dia que antecede o certame, excluído esse último.
- 6.9. A Vistoria Técnica deverá ser agendada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.
- 6.10. A Vistoria Técnica será acompanhada por analista da Susep.
- 6.11. Não serão admitidas, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas no edital.

## **7. RESPONSABILIDADES**

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

- 7.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- 7.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;
- 7.1.3. Receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 7.1.4. Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 7.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à Contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 7.1.6. Comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 7.1.7. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração sejam objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- 7.1.8. Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;
- 7.1.9. Emitir as Ordens de Serviço para início dos trabalhos (10.2.6.8);
- 7.1.10. Estabelecer a periodicidade das reuniões para gerenciamento do backlog de projetos;
- 7.1.11. Criar credenciais de acesso ao ambiente de TIC da Susep para os membros da equipe da Contratada participantes da execução do contrato.
- 7.1.12. Revogar credenciais de acesso ao ambiente de TIC da Susep dos profissionais da Contratada desligados/afastados da equipe técnica do contrato.
- 7.1.13. Fiscalizar a atuação dos núcleos técnicos em cotejo às respectivas disposições do Termo de Referência;
- 7.1.14. Certificar-se da correta formação da Equipe Técnica;
- 7.1.15. Certificar-se do avanço de atividades e projetos tendentes ao amadurecimento dos processos ITIL aplicados da Susep;
- 7.1.16. Certificar-se do empenho, pela Contratada, de atividades de gestão do conhecimento;
- 7.1.17. Comunicar-se precipuamente com o Preposto do contrato e com os Gerentes dos núcleos técnicos;
- 7.1.18. Coordenar qualquer atualização do catálogo de serviço;
- 7.1.19. Conduzir a Contratada na fase de Preparação (5.9);
- 7.1.20. Conduzir a Contratada nas atividades iniciais de Estabilização do Serviço (5.10);
- 7.1.21. Coordenar o gerenciamento do Backlog de Projetos (5.11).
- 7.1.22. Certificar-se da correta disponibilização da ferramenta para Gerenciamento do Backlog de Projetos (5.11.7).
- 7.1.23. Certificar-se da correta instrumentação para Gerenciamento de Projetos (5.11.14).
- 7.1.24. Supervisionar o gerenciamento dos projetos em Execução.
- 7.1.25. Formalizar as solicitações para atividades fora do expediente padrão da Susep (10.8);
- 7.1.26. Analisar os relatórios gerenciais entregues pela Contratada (10.4.12);
- 7.1.27. Apurar os níveis de serviço alcançados pela Contratada (10.4.14);
- 7.1.28. Emitir a Autorização de Faturamento (10.4.16);
- 7.1.29. Avaliar e eventualmente aprovar o Plano de Transição Final (5.13.2).

### **7.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

- 7.2.1. Indicar formalmente e por escrito, na reunião inicial o preposto do contrato e seu substituto, seus representantes idôneos com poderes de decisão, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverão responder pela fiel execução do contrato, disponibilizando endereço de e-mail e telefone de contato de ambos;
  - 7.2.1.1. Informar à Contratante a alteração de Preposto e/ou de Representante Legal.
- 7.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

- 7.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela Contratante;
- 7.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 7.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 7.2.6. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 7.2.7. Garantir que a equipe técnica atenderá minimamente aos requisitos da Equipe Básica, conforme especificado no Anexo 02;
- 7.2.8. Compor a equipe técnica de acordo com o disposto nos itens 5.4.4 e 5.12;
- 7.2.9. Realizar o cadastro como usuário externo do SEI/Susep de todos os membros da equipe da Contratada envolvidos na execução do contrato, inclusive o preposto;
- 7.2.10. Garantir o contínuo atendimento aos usuários de TIC da Susep e a estabilidade e a disponibilidade do ambiente de TIC transferido à sua responsabilidade.
- 7.2.11. Implementar os núcleos técnicos descritos neste Termo, incluindo suas atividades principais e acessórias;
- 7.2.12. Manter, na ferramenta ITSM, as categorias de chamados alinhadas ao catálogo de serviço da Susep, especialmente quanto a tempos de resposta e atendimento;
- 7.2.13. Atender aos chamados registrados na ferramenta ITSM observando as condições de desempenho e qualidade fixados em seus respectivos assentamentos;
- 7.2.14. Preparar os chamados registrados na ferramenta ITSM para o atendimento, na forma do item 5.4.7.2;
- 7.2.15. Registrar, na ferramenta ITSM, eventos e atividades de atendimento de chamados ao tempo de sua ocorrência;
- 7.2.16. Gerenciar o backlog de projetos juntamente com a Susep;
- 7.2.17. Criar, manter e disponibilizar ferramenta para gerenciamento do backlog de projetos;
- 7.2.18. Planejar, gerenciar e executar projetos de TIC priorizados no backlog de projetos;
- 7.2.19. Cumprir as diretrizes para gerenciamento de projetos fixadas no Termo de Referência (5.11.12.2);
- 7.2.20. Manter força de trabalho com capacidade suficiente para sustentar o ambiente de TIC, atender aos usuários da Susep e gerenciar e executar os projetos de TIC priorizados, observando os NMSE;
- 7.2.21. Realizar a governança e a gestão do serviço dos núcleos técnicos (5.3.8);
- 7.2.22. Documentar procedimentos, instruções, serviços e aplicações em repositório organizado (5.3.9);
- 7.2.23. Disponibilizar e manter instrumentação para registro de eventos de indisponibilidade e restabelecimento de aplicações e serviços de TIC (10.3.6.6);
- 7.2.24. Realizar a gestão de seus profissionais alocados no serviço;
- 7.2.25. Cumprir com todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais relativas à equipe alocada no serviço;
- 7.2.26. Capacitar, às suas expensas, os profissionais de sua equipe nas tecnologias do ambiente de TIC da Susep, ainda que venham a ser implantadas durante a execução do contrato;
- 7.2.27. Utilizar a ferramenta ITSM da Susep como principal ferramenta de registro e gestão dos serviços do contrato;
- 7.2.28. Assinar os Termos de Compromisso (Anexo 11) e de Ciência (Anexo 12) e observar as diretrizes de segurança, privacidade e sigilo do contrato (item 5.4.9);
- 7.2.29. Zelar pela conservação e uso dentro dos limites contratuais dos bens da Susep colocados em seu poder durante a execução do objeto;
- 7.2.30. Garantir o cumprimento dos NMSE especificados no Anexo 09;
- 7.2.31. Participar de todas as reuniões agendadas pela Susep para tratamento de tema relacionado ao contrato;
- 7.2.32. Transferir os serviços à sucessora, na forma do item 5.13;
- 7.2.33. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 7.2.34. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);
- 7.2.35. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da Contratante;
- 7.2.36. Não fazer uso das informações prestadas pela Contratante, ou das informações em que a Contratada teve acesso durante a execução contratual, para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- 7.2.37. Acatar todos os termos e condições deste Termo de Referência, sendo vedada ao licitante ou à Contratada quaisquer alegações de desconhecimento do ambiente de TIC da Susep ou de características do serviço, independentemente da realização de vistoria, em justificativa a ato, omissão ou falha atribuído à Contratada;
- 7.2.38. Responder diretamente por atos e omissões de subcontratada;
- 7.2.39. Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou que não atenda às necessidades do serviço, conforme solicitação da Susep;
- 7.2.40. Manifestar-se sobre interesse (ou não interesse) na prorrogação do serviço com antecedência mínima de 12 (doze) meses contados do final da vigência do contrato;
- 7.2.41. Quando em atividades presenciais, observar as regras sanitárias determinadas pela Susep ou esfera pública competente;
- 7.2.42. 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/Estadual 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;
- 7.2.43. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;
- 7.2.44. 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;



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

**7.2.46. Vedações:**

- 7.2.46.1. Repudiar chamado ou serviço previsto expressa ou implicitamente previsto no objeto do contrato.
- 7.2.46.2. Alocar membro de equipe de seja familiar de agente público da Susep ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, nos termos do art 7º do Decreto nº 7.203, de 4 de junho de 2010.
- 7.2.46.3. Atribuir ao preposto do contrato ou a pessoal de apoio administrativo atividades dos núcleos técnicos previstas neste instrumento.
- 7.2.46.4. Recusar a responsabilidade por gerenciamento e execução de projeto priorizado pela Susep.
- 7.2.46.5. Delegar atividade do contrato a profissional que não tenha sido submetido ao rito previsto no item 5.12, sem autorização da Susep.
- 7.2.46.6. Ingressar na equipe técnica profissional que não tenha sido submetido ao rito previsto no item 5.12.
- 7.2.46.7. Permitir que posições da equipe técnica sejam desassistidas durante a vigência do contrato.
- 7.2.46.8. Alterar indevidamente dados de execução do contrato, especialmente aqueles relacionados a tempos de execução de atividades.

## 8. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 8.1. Será admitida a subcontratação dos serviços presenciais do Núcleo Técnico Central de Serviços nas unidades da Susep em Brasília/DF e em São Paulo/SP.
- 8.2. Os demais itens do contrato não poderão ser objeto de subcontratação.
- 8.3. Todas as tratativas se darão entre Contratante e Contratada, a qual responderá por todos os atos praticados por subcontratada no âmbito do contrato.
- 8.4. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.
- 8.5. São vedadas:
  - 8.5.1. a subcontratação das parcelas de maior relevância técnica, assim definidas: aquelas relacionadas aos núcleos técnicos de suporte computacional, segurança da informação, central de serviços de TIC (atividades da sede/RJ) e às atividades transversais aos núcleos técnicos (governança, gestão, gerenciamento de projetos, etc);
  - 8.5.2. a subcontratação de microempresas e empresas de pequeno porte que estejam participando da licitação; e
  - 8.5.3. a subcontratação de microempresas ou empresas de pequeno porte que tenham um ou mais sócios em comum com a empresa contratante.

## 9. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

- 9.1. 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.

## 10. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 10.1. VISÃO GERAL DA EXECUÇÃO

- 10.1.1. A contratação possui duas fases distintas:
  - 10.1.1.1. **Preparação;**
  - 10.1.1.2. **Produção.**
- 10.1.2. Visão das fases é apresentada no item 5.8.

### 10.2. FASE DE PREPARAÇÃO

- 10.2.1. A fase de Preparação é delineada no item 5.9.
- 10.2.2. A fase inicia-se com a assinatura do contrato.
- 10.2.3. A fase se estenderá por 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada por igual período mediante justificativa aceita pela Susep.
- 10.2.4. **Não haverá remuneração à Contratada na fase de Preparação.**
- 10.2.5. A Contratada apresentará a **garantia contratual** (item 20) dentro de 10 dias úteis da assinatura do contrato.
- 10.2.6. A Susep agendará a **Reunião Inicial** em até 10 dias úteis da assinatura do contrato, cuja pauta terá, dentre outros, os seguintes temas:
  - 10.2.6.1. A Contratada, por meio de seu representante legal, apresentará o preposto do contrato, juntamente com a Carta de Apresentação de Preposto (Anexo 13).
  - 10.2.6.2. A Equipe de Fiscalização se apresentará;
  - 10.2.6.3. A Contratada informará o status da apresentação da garantia contratual (item 20);
  - 10.2.6.4. A Contratada terá oportunidade de esclarecer questões sobre o objeto do contrato;
  - 10.2.6.5. O preposto será convidado a assinar o Termo de Compromisso de Sigilo juntamente com o Gestor do contrato;
  - 10.2.6.6. A Susep e a Contratada percorrerão os tópicos da fase de Preparação, delineadas no item 5.9, especialmente a formação da Equipe Técnica (itens 5.4.4 e 5.12).
  - 10.2.6.7. A Susep esclarecerá que na fase de Preparação, a Contratada não faz jus a pagamento pela execução do serviço.
  - 10.2.6.8. A Susep entregará a Ordem de Serviço à Contratada (Anexo 14);
  - 10.2.6.9. Susep e Contratada agendarão o início dos trabalhos de formação da Equipe Técnica (itens 5.4.4 e 5.12);

10.2.6.10. Serão fornecidos à Contratada os contatos dos responsáveis por cada Núcleo Técnico.

10.2.7. A Contratada atuará na **formação da Equipe Técnica** (itens 5.4.4 e 5.12).

10.2.8. A Susep providenciará credenciais, instalações, mobiliário, ramais VOIP, crachás e demais recursos necessários à inserção da Contratada no ambiente da Susep.

10.2.9. Uma vez preenchidas a equipe básica (Anexo 02) dos Núcleos Técnicos, estes poderão agendar as reuniões de **passagem de conhecimento** com as coordenações de infraestrutura e serviços de TIC da Susep.

10.2.10. A Contratada será responsável pela disseminação do conhecimento aos demais membros da equipe alocada que não participarem das reuniões de passagem de conhecimento.

10.2.11. A Susep será responsável por gerenciar eventuais instabilidades no serviço durante a fase de Preparação.

10.2.12. Durante o período de Preparação, fica proibida a intervenção técnica da Contratada no ambiente de TIC da Susep.

10.2.13. A Contratada deverá preparar **ata das reuniões** de da fase de preparação, nas quais constem os participantes, os temas tratados e os serviços e ativos de TIC cujo conhecimento fora transferido.

10.2.13.1. A Susep validará o teor das atas.

10.2.13.2. Cada ata deverá ser assinada pelo Preposto e pela Susep;

10.2.13.3. Cada ata deverá ser autuada no processo administrativo do contrato.

10.2.14. Ao final da fase de Preparação, a Contratada deverá entregar ao Gestor do contrato o Termo de Capacidade Operacional (Anexo 15) evento que encerrará a fase de Preparação.

10.2.14.1. É imprescindível o atendimento a todos os tópicos do Termo de Capacidade Operacional para avanço à fase seguinte.

10.2.15. Contrato entrará em seguida em sua **fase de Produção**.

### 10.3. FASE DE PRODUÇÃO

10.3.1. A fase de Produção tem **início** com a entrega, pela Contratada, do Termo de Capacidade Operacional (Anexo 15).

10.3.2. Os **efeitos financeiros** da Fase de Produção terão início após o final da vigência do contrato da atual prestadora de serviços de suporte ao usuário (Contrato nº 07/2018).

10.3.3. A fase de Produção é caracterizada por ciclos mensais de prestação de serviço pela Contratada e medição e pagamento pela Susep, que se repetirão por toda a vigência do contrato.

10.3.3.1. Os ciclos mensais coincidem com os meses civis.

10.3.4. A Fase de Produção do Contrato, por sua vez, possui 3 subfases:

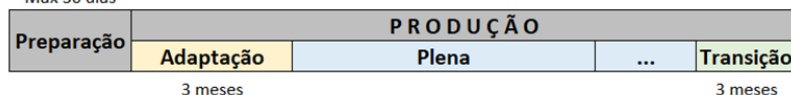
10.3.4.1. Subfase de Adaptação;

10.3.4.2. Subfase Plena;

10.3.4.3. Subfase de Transição.

10.3.5. As fases do contrato podem ser representadas graficamente conforme a imagem a seguir:

Max 30 dias



#### 10.3.6. Subfase de Adaptação

10.3.6.1. Ocorrem os ciclos mensais de prestação (Contratada) e medição/pagamento (Susep);

10.3.6.2. A duração desta subfase será de 3 (três) meses desde o início da Fase de Produção.

10.3.6.3. Os Núcleos Técnicos entrarão em operação normal, cumprindo as atividades descritas no item 5 e nos anexos deste Termo.

10.3.6.4. A Contratada deverá executar as atividades de **Estabilização do Serviço**, detalhadas no item 5.10.

10.3.6.5. A Contratada deverá disponibilizar a instrumentação para gerenciamento do backlog de projetos e dos projetos em execução, conforme o item 5.11.

10.3.6.6. A Contratada deverá disponibilizar e manter instrumentação para registro e gestão dos eventos de indisponibilidade e restabelecimento de serviços e aplicações de TIC, conforme detalhado no Anexo

10.3.6.7. Nesta subfase, eventuais glosas por não atingimento dos NMSE serão amortecidas em 30% (trinta por cento) de seu valor apurado.

#### 10.3.7. Subfase Plena

10.3.7.1. Ocorrem os ciclos mensais de prestação (Contratada) e medição/pagamento (Susep);

10.3.7.2. A duração desta subfase é desde o final da subfase de Adaptação até o início da subfase de Transição.

10.3.7.3. Os Núcleos Técnicos estarão em operação normal, cumprindo as atividades descritas no item 5 e nos anexos deste Termo.

10.3.7.4. A Contratada deverá aperfeiçoar a instrumentação para gerenciamento do backlog de projetos e os projetos em execução, conforme o item 5.11.

10.3.7.5. Os NMSE terão pleno efeito em sua apuração.

10.3.7.6. A 12 (doze) meses do final da vigência do contrato, a Contratada deverá manifestar à Administração sobre o interesse em prorrogá-lo.

10.3.7.7. Em até 3 (três) meses do final da vigência do contrato, a Contratada deverá entregar à Susep o Plano de Transição, para transferência do serviço à eventual sucessora.

#### 10.3.8. Subfase de Transição

10.3.8.1. Ocorrem os ciclos mensais de prestação (Contratada) e medição/pagamento (Susep);

10.3.8.2. A duração desta subfase coincide com os 3 (três) últimos meses da vigência contratual.

- 10.3.8.3. Os Núcleos Técnicos estarão em operação normal, cumprindo as atividades descritas no item 5 e nos anexos deste Termo.
- 10.3.8.4. A Contratada deverá executar as atividades de transição final do contrato detalhadas no item 5.13.
- 10.3.8.5. A Contratada deverá manter a instrumentação para gerenciamento do backlog de projetos e os projetos em execução, conforme o item 5.11.
- 10.3.8.6. Os NMSE terão pleno efeito em sua apuração.

#### 10.4. OS CICLOS MENSAIS DE PRESTAÇÃO E MEDIÇÃO/PAGAMENTO

##### A PRESTAÇÃO MENSAL DO SERVIÇO

- 10.4.1. A Contratada deverá manter sua equipe em conformidade com o disposto nos itens 5.4.4 e 5.12.
- 10.4.2. Cada Núcleo Técnico se organizará conforme o modelo de equipes descrito neste Termo, lideradas por seu gerente, responsabilizando-se pela porção do ambiente de TIC da Susep relacionada com sua área de atuação.
- 10.4.3. A Contratada prestará todos os serviços previstos no item 5, considerando as disposições deste Termo de Referência.
- 10.4.4. Em adição às atividades técnicas de TIC, a Contratada deverá realizar:
  - 10.4.4.1. As atividades de governança e gestão do serviço, segundo o item 5.3.8; e
  - 10.4.4.2. As atividades de gestão do conhecimento, segundo o item 5.3.9.
- 10.4.5. Os Núcleos Técnicos deverão atender aos chamados direcionados às respectivas filas na ferramenta ITSM observando o disposto nos itens 5.4.7 e 5.4.8.
- 10.4.6. Os Núcleos Técnicos deverão atuar nas atividades gerais e específicas previstas em suas respectivas seções no item 5.
- 10.4.7. Os Núcleos Técnicos deverão atuar no gerenciamento do backlog de projetos e nos projetos indicados e execução, conforme detalhado no item 5.11.
- 10.4.8. A Contratada deverá manter equipe apta a responder pelo planejamento e execução de projetos na forma e na capacidade detalhadas no item 5.3.7
- 10.4.9. Todo o serviço será acompanhado e fiscalizado pela Susep, por meio da equipe de fiscalização e dos servidores da área de TIC da Susep, que poderão convocar reuniões a qualquer tempo para tratar de pauta do contrato.
- 10.4.10. A Contratada poderá ser instada a prestar serviços fora do expediente padrão da Susep, conforme item 10.8.
- 10.4.11. Ao longo do mês, a Contratada deverá se preparar para emissão dos relatórios gerenciais dentro do prazo.
- 10.4.12. Encerrado o mês, a Contratada emitirá e enviará à Susep os relatórios gerenciais previstos no Anexo 08 – Relatórios Gerenciais, referentes ao mês anterior (mês de referência).
  - 10.4.12.1. Os relatórios deverão ser entregues à Susep até o 5º dia útil do mês corrente.
  - 10.4.12.2. O atraso no envio dos relatórios gerenciais sujeitará a Contratada a glosa no faturamento e a sanções administrativas.

##### A MEDIÇÃO DO SERVIÇO

- 10.4.13. De posse dos relatórios gerenciais, a Susep emitirá o Termo de Recebimento Provisório dos Serviços, observando o prazo de 10 (dez) dias.
- 10.4.14. A Susep validará os relatórios gerenciais recebidos e realizará a apuração dos níveis de serviço efetivamente alcançados pela Contratada no mês de referência (Anexo 09 – NMSE).
- 10.4.15. A Susep calculará eventuais glosas ao faturamento em função do não atingimento dos NMSE.
- 10.4.16. A Susep emitirá a Autorização de Faturamento (Anexo 16), em que serão detalhados:
  - 10.4.16.1. o valor mensal do serviço, segundo a proposta comercial da Contratada;
  - 10.4.16.2. o valor de cada indicador nível de serviço medido (Anexo 09 – NMSE);
  - 10.4.16.3. o percentual de glosa sobre o faturamento referente a cada indicador de nível de serviço;
  - 10.4.16.4. o percentual total de glosas;
  - 10.4.16.5. eventual redução das glosas, em função do disposto no item 10.3.6.7.;
  - 10.4.16.6. o percentual total de glosas, que não poderá exceder a 30% (trinta por cento) do valor mensal do serviço, segundo a proposta comercial;
  - 10.4.16.7. o valor das glosas aplicadas sobre o valor do faturamento;
  - 10.4.16.8. o valor autorizado do faturamento.
- 10.4.17. A Autorização de Faturamento terá efeitos de Termo de Recebimento Definitivo.
- 10.4.18. A Autorização de Faturamento poderá excepcionalmente incluir ajustes ou correções de valores decorrentes de decisões de gestão que tenham impacto no valor faturado, sempre de forma justificada e documentada.
- 10.4.19. A Susep realizará a medição do serviço, emitindo a Autorização de Faturamento (Recebimento Definitivo) no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do Termo de Recebimento Provisório.
  - 10.4.19.1. Caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, serão indicadas as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções.
- 10.4.20. A Susep enviará à Contratada a Autorização de Faturamento.

##### O FATURAMENTO

- 10.4.21. De posse da Autorização de Faturamento, a Contratada emitirá a nota fiscal em reflexo ao valor autorizado.
- 10.4.22. A Contratada enviará à Susep a nota fiscal no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento da Autorização de faturamento.
- 10.4.23. A Susep realizará o pagamento segundo o disposto no item 13.

#### 10.5. PAPEIS E RESPONSABILIDADES

PARTE	PAPÉIS	RESPONSABILIDADES
Contratante	Gestor	Na fase de Preparação:

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial.</li> <li>Assinar o Termo de Compromisso</li> <li>Autorizar a Ordem de Serviço.</li> <li>Supervisionar as atividades de preparação.</li> <li>Validar os documentos dos membros da equipe técnica.</li> <li>Coordenar as atividades de passagem de conhecimento.</li> <li>Receber o Termo de Capacidade Operacional da Contratada</li> </ul> <p><b>Na fase de Produção:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhar o serviço em nível gerencial.</li> <li>Assinar e entregar a Autorização de Faturamento.</li> <li>Atestar o recebimento dos serviços da nota fiscal.</li> <li>Convocar reuniões periódicas de gestão do contrato.</li> <li>Encaminhamento de indicação de sanções à área administrativa, quando houver.</li> <li>Encaminhamento de pedidos de alteração contratual ao setor competente, quando os houver.</li> <li>Encaminhar justificativa para aditamento contratual ao setor competente se julgado conveniente e oportuno.</li> <li>Manutenção do histórico do gerenciamento do contrato.</li> </ul> <p><b>Na fase de Transição:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerenciar a transição da operação dos serviços.</li> </ul>
	Fiscal Técnico	<p><b>Fase de Preparação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial.</li> <li>Apoiar as atividades de formação da equipe técnica.</li> <li>Verificar o cadastro do preposto usuários externos do SEI.</li> <li>Certificar a assinatura do Termo de Compromisso e Ciência pelas devidas pessoas da Contratada.</li> <li>Providenciar credenciais aos membros da Equipe Técnica.</li> <li>Distribuir as atividades de passagem de conhecimento entre as coordenações da TIC.</li> <li>Receber a atuar as atas de reuniões e o Termo de Capacidade Operacional.</li> </ul> <p><b>Na fase de Produção:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhar a execução do serviço em nível técnico.</li> <li>Validar a conformidade técnica do serviço prestado, demandando à Contratante correção das irregularidades, sempre que for o caso.</li> <li>Acompanhar, com os coordenadores da CGITI, o funcionamento dos núcleos técnicos.</li> <li>Receber da Contratada os relatórios gerenciais mensais).</li> <li>Apurar os níveis de serviço alcançados e calcular os ajustes no faturamento.</li> <li>Elaborar e assinar o Termo de Recebimento Provisório desta fase.</li> <li>Elaborar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo dessa fase.</li> <li>Emitir a Autorização de Faturamento e submetê-la ao Gestor do contrato.</li> <li>Elaborar e assinar o Relatório Técnico de Fiscalização desta fase.</li> </ul> <p><b>Na fase de Transição:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhar as atividades técnicas de transição da operação dos serviços.</li> <li>Seguir com a rotina da fase de Produção.</li> </ul>
	Fiscal Requisitante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial</li> <li>Assinar os Termos Recebimento Definitivo</li> </ul>
	Fiscal Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial</li> <li>Realizar a fiscalização administrativa do contrato, em ciclos mensais</li> <li>Encaminhar as notas fiscais para pagamento</li> <li>Verificar a manutenção das condições da Contratada nas quais o contrato foi assinado.</li> <li>Avaliar os procedimentos de transição</li> </ul>
	Contratada	
	Representante legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial.</li> <li>Apresentar o preposto.</li> </ul>
	Preposto	<p><b>Na fase de Preparação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial.</li> <li>Cadastrar-se no SEI como usuário-externo.</li> <li>Assinar o Termo de Compromisso.</li> <li>Acatar a Ordem de Serviço da Susep.</li> <li>Apresentar a garantia contratual.</li> <li>Formar a Equipe Técnica do Serviço.</li> <li>Coordenar as atividades de recepção de conhecimento da Susep.</li> <li>Elaborar e entregar à Susep as atas das reuniões de passagem de conhecimento.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Emitir e entregar à Susep o Termo de Capacidade Operacional.</li> </ul> <p><b>Na fase de Produção:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zelar pela prestação do serviço em observação às condições contratuais.</li> <li>Zelar pelo atendimento aos níveis mínimos de serviço.</li> <li>Ser o interlocutor da Contratada em todas as questões contratuais.</li> <li>Gerir o serviço, da parte da Contratada.</li> <li>Atender aos comandos da equipe de fiscalização, dentro das previsões do contrato.</li> <li>Participar das reuniões agendadas pela Susep.</li> <li>Emitir mensalmente os relatórios gerenciais.</li> <li>Emitir notas fiscais.</li> </ul> <p><b>Na fase de Transição:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Colaborar com as atividades de transição do serviço zelando pela sua continuidade, ainda que por empresa terceira.</li> <li>Manter as responsabilidades da fase de Produção.</li> </ul>
	<b>Equipe Técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecer e cumprir as disposições deste Termo de Referência.</li> </ul>

10.5.1. O **Preposto do Contrato** será o responsável administrativo, com poderes de representante legal, para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, atuando à luz da Instrução Normativa nº 01/2019 da SGD/ME e suas revisões, e em atenção ao art. 68 da Lei nº. 8.666/93. O preposto deverá:

- 10.5.1.1. Gerir a execução do serviço, objeto do contrato, por parte da Contratada, objetivando garantir a execução e entrega dos serviços dentro dos prazos estabelecidos e atendendo todos os requisitos especificados neste Termo de Referência;
- 10.5.1.2. Gerir as solicitações de mudanças feitas pelo Contratante, formalmente encaminhadas;
- 10.5.1.3. Responder, perante o Contratante, pela execução das solicitações;
- 10.5.1.4. Participar periodicamente, a critério do Contratante, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes à prestação do serviço em execução.

10.5.2. Não há obrigatoriedade do Preposto estar disponível fisicamente nas dependências da SUSEP. Todavia, o Preposto, obrigatoriamente, deverá estar disponível fisicamente nas dependências da SUSEP, quando solicitado, principalmente enquanto houver a execução da prestação de serviços por parte da Contratada ao Contratante.

10.5.3. 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](https://sei.susep.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_avisar_cadastro&id_orgao_acesso_externo=0).

## 10.6. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

- 10.6.1. O serviço será iniciado pela Contratante mediante apresentação à Contratada de Ordem de Serviço.
- 10.6.2. Os níveis de serviço serão comunicados pela Contratada à Contratante por meio de relatórios gerenciais mensais, que serão validados pela Contratante após sua recepção por e-mail ou outro meio acordado.
- 10.6.3. 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.
- 10.6.4. Os relatórios gerenciais mensais (Anexo 08) serão enviados por e-mail ao fiscal técnico do contrato.
- 10.6.5. A Contratada enviará as notas fiscais por e-mail à equipe de fiscalização.
- 10.6.6. As reuniões de gestão do contrato terão suas atas autuadas no processo e as decisões nelas registradas vinculam os polos do contrato.
- 10.6.7. As demais comunicações entre as partes se darão por plataforma de colaboração pactuada, e-mail e, em último caso, carta registrada dos Correios.

## 10.7. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

10.7.1. 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.

10.7.2. O **Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos Anexos 11 e 12.

## 10.8. SERVIÇOS FORA DO HORÁRIO DE EXPEDIENTE PADRÃO

- 10.8.1. A Susep poderá solicitar a prestação de serviços fora do horário de expediente padrão ou solicitar que a Contratada mantenha membro da equipe técnica de sobreaviso durante período determinado, conforme previsto no item 5.4.3.
- 10.8.2. A Susep formalizará a solicitação por e-mail ou outro canal de colaboração utilizado na rotina do contrato.
- 10.8.3. A Contratada manterá comprovante da solicitação para controle dos saldos fixados em 5.4.3.4.2 e 5.4.3.5.1.
- 10.8.4. Serão avaliados pela Susep os casos em que a Contratada, por iniciativa própria e em situações de emergência, consumir os bolsões de horas de serviço fora do expediente sem prévia autorização da Susep.
- 10.8.5. O período de trabalho fora do expediente efetivamente consumido poderá ser ajustado no primeiro dia útil após o seu consumo, conforme acordo entre Susep e Contratada.
- 10.8.6. A Contratada não se obriga a exceder os limites fixados em 5.4.3.4.2 e 5.4.3.5.1.

10.8.7. O controle do saldo de horas de serviços prestados hora do expediente padrão e do saldo de períodos de sobreaviso serão objeto de avaliação mensal do contrato e estão incluídos entre os relatórios gerenciais mensais (Anexo 08).

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

### **11.1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO, PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO**

- 11.1.1. A formação da Equipe Técnica pela Contratada deverá obedecer às disposições dos itens 5.4.4 e 5.12.
- 11.1.2. A Contratada deverá preparar e entregar à Susep as atas das reuniões de passagem de conhecimento realizadas na fase de Preparação
- 11.1.3. A Contratada deverá entregar o Termo de Capacidade Operacional ao final da Fase de Preparação.
- 11.1.4. A Susep supervisionará a execução do contrato, observando a diligência e proatividade da Contratada em manter:
  - 11.1.4.1. A estabilidade do ambiente de TIC;
  - 11.1.4.2. O atendimento aos chamados de TIC dentro dos NMSE;
  - 11.1.4.3. Promover a melhoria contínua dos serviços de TIC.
- 11.1.5. No atendimento aos chamados de incidentes e requisições, a Contratada deverá observar as instruções determinadas nos respectivos itens de Base de Conhecimento;
- 11.1.6. Na sustentação de serviços e aplicações, a Contratada deverá observar a rotina estabelecida e instruções registradas na respectiva documentação.
- 11.1.7. No apoio aos demais serviços de TIC contratados da Susep, a Contratada deverá atuar na exigência do cumprimento dos níveis de serviço de acordo com as disposições dos respectivos termos de referência.
- 11.1.8. No gerenciamento do backlog de projetos e dos projetos propriamente, a Contratada deverá observar as disposições deste Termo de Referência e as boas práticas de gerenciamento de projetos promovidas por frameworks como PMBoK e SCRUM.
- 11.1.9. Em qualquer tempo, a Susep poderá inspecionar assentamentos de chamados, documentos de projetos, repositórios de documentos, conformidade de procedimentos, disponibilidade de serviços, instando a Contratada à correção de eventuais irregularidades constatadas.
- 11.1.10. A avaliação da qualidade do serviço será consolidada na apuração dos níveis de serviço alcançados pela Contratada, de acordo com o Anexo 09 - NMSE.
- 11.1.11. A apuração dos níveis de serviço alcançados pela Contratada será realizada após o envio, pela Contratada à Susep, dos relatórios gerenciais mensais, detalhados no Anexo 08 – Relatórios Gerenciais.
- 11.1.12. A medição de cada nível de serviço, incluindo a fórmula de cálculo e os instrumentos de consulta, estão detalhados no Anexo 09 – NMSE.
- 11.1.13. Os níveis de serviço alcançados pela Contratada e apurados pela Susep serão consolidados na Autorização de Faturamento (Anexo 16).
- 11.1.14. Violações aos níveis mínimos de serviço que configurem inexecução contratual serão registradas na Autorização de Faturamento (Anexo 16), às quais corresponderão sanções previstas no item 12.

### **11.2. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS (NMSE)**

- 11.2.1. Enumeram-se a seguir os aspectos do serviço que serão mensalmente avaliados, consideradas as disposições e particularidades do Anexo 09:
  - 11.2.1.1. Chamados atendidos dentro do prazo;
  - 11.2.1.2. Eficácia no tratamento de chamados;
  - 11.2.1.3. Satisfação dos usuários;
  - 11.2.1.4. Rotatividade de Pessoal;
  - 11.2.1.5. Atendimento a eventos críticos;
  - 11.2.1.6. Disponibilidade de Aplicações e Serviços;
  - 11.2.1.7. Realização da estabilização dos serviços;
  - 11.2.1.8. Disponibilização de Ferramenta de Gerenciamento de Backlog de Projetos;
  - 11.2.1.9. Instrumentação do gerenciamento de projetos;
  - 11.2.1.10. Avanço no detalhamento de demandas do backlog;
  - 11.2.1.11. Eficácia na execução dos projetos;
  - 11.2.1.12. Completude da equipe técnica;
  - 11.2.1.13. Pontualidade na entrega dos relatórios gerenciais;
  - 11.2.1.14. Pontualidade na entrega do Plano de Transição;
  - 11.2.1.15. Resposta às Pesquisas de Satisfação.
- 11.2.2. Estão detalhados no Anexo 09 – NMSE:
  - 11.2.2.1. A forma de apuração de cada indicador de nível de serviço;
  - 11.2.2.2. O percentual de glosa ao faturamento, a depender de cada indicador apurado;
  - 11.2.2.3. O limite de cada indicador além do qual configura-se inexecução parcial do contrato.
- 11.2.3. A consolidação de todos os indicadores de nível de serviço alcançados pela Contratada juntamente com as respectivas glosas ao faturamento será realizada pela Susep na Autorização de Faturamento (Anexo 16).

### **11.3. AUDITORIA À EXECUÇÃO**

- 11.3.1. A Susep poderá, em qualquer tempo, auditar chamados, projetos, repositórios, documentos, ferramentas e aplicações para avaliar a conformidade da prestação do serviço às disposições deste Termo de Referência.
- 11.3.2. A Susep poderá, a qualquer momento, monitorar a utilização dos recursos computacionais aplicados na execução do contrato.
- 11.3.3. Eventuais inconformidades serão notificadas à Contratada juntamente com prazo para correção.
- 11.3.4. O descumprimento das orientações de correção ou ajustes notificados pela Susep ou atraso em seu cumprimento configurará inexecução contratual e sujeitará a Contratada às sanções previstas neste instrumento.

## 12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

- 12.1.1. Falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;
- 12.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 12.1.3. Fraudar na execução do contrato;
- 12.1.4. Comportar-se de modo inidôneo; ou
- 12.1.5. Cometer fraude fiscal.

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

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;

12.2.2. **Multa de:**

12.2.2.1. 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

12.2.2.2. 5% (cinco por cento) sobre o valor anual do contrato, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

12.2.2.3. 5% (cinco por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

12.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

12.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração Contratante a promover a rescisão do contrato;

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

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;

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.

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;

12.3. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem 12.2.4 também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

12.4. As sanções previstas nos subitens 12.2.1, 12.2.3, 12.2.4 e 12.2.5 poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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;	4
2	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	2
3	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	2
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;	3
5	Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato o preposto;	1
6	Não planejar, implementar ou adotar processo ITIL determinado pela Susep	1
7	Deixar de comparecer a reunião agendada pela Susep	1
8	Repudiar chamado ou demanda aberta pela Susep prevista no escopo do serviço do contrato	2
9	Manter membro de equipe técnica indisponível ou inacessível à Susep	2

	durante o expediente normal da Susep	
10	Disponibilizar equipe técnica incapaz de responder pelo disposto no item 5.3.7.5 (projetos paralelos)	3
11	Negligenciar as atividades de gestão e governança dos serviços previstas no item 5.3.9	2
12	Negligenciar as atividades de gestão do conhecimento previstas no item 5.3.9	1
13	Não substituir empregado indicado pela Susep motivadamente	3
14	Não registrar, ou registrar extemporaneamente, eventos, ações ou tarefas do serviço na ferramenta ITSM	1
15	Violar as disposições de segurança enumeradas no item 5.3.9	4
16	Não prover aos seus empregados em atividade remota a infraestrutura necessária, conforme itens 5.4.12 e 5.4.10.2.	3
17	Dilapidar patrimônio da Susep sob seus cuidados	2
18	Não registrar o catálogo de serviços da Susep na ferramenta ITSM	2
19	Não realizar as atividades previstas para a fase de Preparação	4
20	Ingressar na equipe técnica profissional que não tenha sido submetido ao rito previsto no item 5.12	3
21	Delegar atividade do contrato a profissional que não tenha sido submetido ao rito previsto no item 5.12, sem autorização da Susep	3
22	Não cumprir atividade prevista no plano de transição, ou cumpri-la fora do tempo planejado.	2
23	Dar causa a indisponibilidade de serviço ou aplicação do ambiente de TIC da Susep.	3
24	Omitir-se ou retardar o restabelecimento de serviço ou aplicação do ambiente de TIC da Susep sob sua responsabilidade.	3
25	Negligenciar o estabelecimento e a manutenção de planilhas de controles previstos neste instrumento.	2
26	Aplicar o mesmo profissional em atividades de posições distintas, seja no mesmo Núcleo Técnico, seja em Núcleos Técnicos diferentes.	2
27	Alterar indevidamente dados de chamados da ferramenta ITSM, suspendendo-lhes ou alterando-lhes a contagem do tempo.	3
28	Não entregar o Termo de Capacidade Operacional ao final da fase de Preparação	4
29	Não disponibilizar e/ou não manter atualizado o registro de eventos de indisponibilidade e restabelecimento de serviços e aplicações de TIC	1
30	Incorrer em inexecução parcial do contrato, tipificada nos indicadores do Anexo 09 – NMSE.	2
31	Fraudar, de qualquer forma, a execução do contrato	4

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:

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

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

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

12.7. A ocorrência de mais de 3 (três) inexecuções parciais em semestre contratual autorizará a Contratante a rescindir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais sanções.

12.8. 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.

12.9. 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.

12.10. 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.

12.11. 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.

12.12. 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.

12.13. 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.

12.14. 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.

12.15. 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.

12.16. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

### 13. DO PAGAMENTO



- 13.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.
- 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 sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 13.2.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 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:
- 13.3.1. O prazo de validade;
- 13.3.2. A data da emissão;
- 13.3.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;
- 13.3.4. O período de prestação dos serviços;
- 13.3.5. O valor a pagar; e
- 13.3.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 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;
- 13.5. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 13.6. Antes de cada pagamento à Contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$$I = (TX) \quad I = \left( \frac{6}{100} \right)$$

$$365 \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

#### 14. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

- 14.1. Observar o histórico de chamados registrados na ferramenta ITSM da Susep: Anexo 17 – Histórico de Chamados;
- 14.2. Considerar a quantidade e a distribuição de usuários da Susep (item 5.4.1);
- 14.3. Considerar que o mercado supervisionado pela Susep, composto por cerca de 300 empresas, pode abrir chamado na ferramenta ITSM;
- 14.4. Considerar que maioria dos usuários da Susep encontra-se no Programa de Gestão e Desempenho do Governo Federal, em regime de trabalho híbrido;
- 14.5. Considerar a quantidade e o perfil tecnológico dos componentes do ambiente de TIC da Susep: Anexo 03 – Ambiente de TIC;
- 14.6. Considerar o perfil dos profissionais que devem compor a equipe técnica: Anexo 01 – Perfis Profissionais;
- 14.7. Considerar a Equipe Básica (Anexo 02) a ser preenchida quando da formação da equipe técnica da Contratada para operar o serviço;
- 14.8. Considerar a necessidade de pessoal de apoio administrativo para o fiel cumprimento das atividades previstas no contrato;
- 14.9. Considerar que a fase de Preparação do contrato (10.2) não será remunerada;
- 14.10. Considerar os níveis mínimos de serviço exigidos e o impacto das glosas ao faturamento por sua violação: Anexo 09 - NMSE;
- 14.11. Considerar o impacto das sanções administrativas e as suas causas (item 12);

- 14.12. Considerar as diversas atividades administrativas e de gerenciamento do serviço a cargo da Contratada, como aquelas descritas nos itens 5.3.8, 5.3.9, e 5.11.;
- 14.13. Considerar que serão de responsabilidade exclusiva da Contratada os equipamentos, sistemas, licenças de software, instalações e toda a infraestrutura para realização de atividades remotas;
- 14.14. Considerar a necessidade de apresentação de garantia contratual (item 20).

15. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

- 15.1. O custo estimado da contratação é o estimado na tabela abaixo.
- 15.2. Os valores foram apurados na forma do item 10.8 do Anexo da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

Lote	Item	Descrição	CATSER	Unid	Qtde	Valor Mensal	Valor Total
1	1	Serviços de Suporte ao usuário de TIC com gerenciamento de Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	26980	Mês	36	49.963,07	1.798.670,52
	2	Serviços de operação e sustentação de infraestrutura de TIC	27014	Mês	36	332.524,53	11.970.883,08
TOTAIS REFERENCIAIS						382.487,60	13.769.553,60

16. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

- 16.1 A estimativa do impacto desta contratação no orçamento da Susep bem como o cronograma de execução física e financeira serão conforme a tabela a seguir:

Item	Descrição do serviço	CATSER	Valor por mês	2023: jun a dez	2024	2025	2026: jan a mai	Total
1	Serviços de operação e sustentação de infraestrutura de TIC	27014	332.524,53	2.327.671,71	3.990.294,36	3.990.294,36	1.662.622,65	11.970.883,08
2	Serviços de suporte a usuário de TIC com gerenciamento de central de serviços de TIC	26980	49.963,07	349.741,49	599.556,84	599.556,84	249.815,35	1.798.670,52
Total			382.487,60	2.677.413,20	4.589.851,20	4.589.851,20	1.912.438,00	13.769.553,60

- 16.2 A classificação contábil dos itens do objeto é detalhada abaixo:

DESCRIÇÃO	GRUPO DE DESPESA	NATUREZA DE DESPESA
ITEM 01 CATSER 27014 - Serviços de operação e sustentação de infraestrutura de TIC	CUSTEIO	33904011
ITEM 02 CATSER 26980 - Serviços de suporte a usuário de TIC com gerenciamento de central de serviços de TIC	CUSTEIO	33904010

- 16.3 As fontes dos recursos orçamentários estão registrados por meio da seguinte Nota de Dotação:

PTRES: 171907

Programa de Trabalho: 04122003220000001

Fonte de Recursos: 10500000294

Plano Interno: SUSEPSI2000

17. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 17.1. O contrato vigorará por 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, dentro dos limites legais, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 17.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração, consideradas as observações da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 sobre a pesquisa de mercado (art 4º).

18. DO REAJUSTE DE PREÇOS

- 18.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.
- 18.2. Após o interregno de um ano de execução do contrato, e independentemente de pedido da Contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela Contratante, do índice ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):
- $$R = V (I - I^0) / I^0, \text{ onde:}$$

*R* = Valor do reajuste procurado;

*V* = Valor contratual a ser reajustado;

*I*<sup>0</sup> = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;

*I* = Índice relativo ao mês do reajustamento;
- 18.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 18.4. 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.
- 18.5. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 18.6. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 18.7. 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.

18.8. 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.

18.9. O reajuste será realizado por apostilamento.

## **19. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES**

19.1. Ao longo da execução do contrato, poderão ser instruídas alterações ao contrato, na forma da lei, visando ao amparo de ampliação ou redução do volume do serviço.

19.2. Deverá ser demonstrada a variação no volume do serviço e o respectivo impacto sobre os quantitativos de recursos dos núcleos técnicos, conforme apresentado pela Contratada em sua Proposta Comercial (21.3).

## **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-garanti a 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. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **21.1. REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO**

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

21.1.2. O tipo de licitação, nos termos do art 45 §1º da Lei 8666/93, será o menor preço.

21.1.3. De acordo com o Art. 1º do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, na forma eletrônica, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, caracterizando-se como "serviço comum" conforme Inciso II, art. 3º, do Decreto nº 10.024, de 2019.

### **21.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência**

21.2.1. Ao objeto NÃO se aplicam os direitos de preferência previstos no Decreto nº 7174/2010.

21.2.2. Ao objeto NÃO se aplicam os direitos de preferência previstos na Lei Complementar nº 123/2006, arts. 47 e 48.

### **21.3. PROPOSTA TÉCNICA**

21.3.1. A licitante deverá apresentar proposta na forma do Anexo 18 – Proposta Comercial, tanto em formato PDF assinado digitalmente por seu representante legal, quanto em planilha eletrônica em formato aberto ou MS-Excel, para verificação pela Equipe da Susep.

21.3.2. A licitante deverá preencher as abas da planilha correspondentes a cada núcleo técnico, observando as instruções de preenchimento.

21.3.3. A proposta deverá conter valores para todos os itens constantes do objeto, não sendo admitidas propostas que não contemplem a integralidade dos serviços licitados.

21.3.4. 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).

21.3.5. 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, considere-se-á tacitamente indicado o prazo de 60 dias.

21.3.6. 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.

#### 21.4. DEMONSTRAÇÃO DE EXEQUIBILIDADE

21.4.1. Para fins de comprovação de exequibilidade da proposta classificada em primeiro lugar, a Susep poderá solicitar a apresentação de:

21.4.1.1. Planilha própria da licitante, com detalhamento da composição de custos de pessoal e demais custos, tributos e taxas envolvidos na execução contratual;

21.4.1.2. Planilha de Custos e Formação de Preços, na forma do Anexo 19 PCFP-Modelo, para cada perfil profissional previsto pela Contratada em sua proposta;

21.4.1.3. Demonstração da pertinência dos valores salariais informados em suas planilhas. Serão admitidas pesquisas de mercado, relatórios públicos de institutos ou organismos relacionados ao mercado de TIC ou outros instrumentos que apontem para valores atualizados de salários do mercado de TIC.

21.4.2. A Susep poderá, caso subsistam indícios de inexecução, efetuar diligências adicionais para aferir a exequibilidade das propostas.

21.4.3. Será desclassificada a proposta da licitante em inconformidade ao disposto nesta seção, ou cuja exequibilidade não for demonstrada.

#### 21.5. CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE

21.5.1. Não serão admitidos preços unitários superiores aos discriminados na seção “Estimativa de Preços”, item 15.

#### 21.6. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO

21.6.1. A licitante deverá comprovar aptidão para a prestação de serviços com características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação mediante a apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

21.6.2. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

21.6.3. Somente serão aceitos Atestados de Capacidade Técnica 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 nº. 5/2017.

21.6.4. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

21.6.4.1. Da licitante: Nome e CNPJ;

21.6.4.2. Da atestante: Nome, CNPJ, endereço;

21.6.4.3. Do signatário do atestado: nome, cargo, e-mail e telefone de contato.

21.6.4.4. 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.

21.6.4.5. Grau de satisfação do cliente, com manifestação expressa do signatário, quanto à qualidade dos serviços prestados.

21.6.4.6. Local, data de emissão e assinatura do emissor.

21.6.5. Para fins da comprovação de que trata este subitem, o(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deverá(ão) dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

21.6.5.1. **Implementação de Central de Serviços de TI** para população de pelo menos 350 (trezentos e cinquenta) usuários;

21.6.5.2. **Sustentação de ambiente de TIC** que contenham pelo menos:

21.6.5.2.1. 250 (duzentos e cinquenta) computadores;

21.6.5.2.2. 150 (cento e cinquenta) notebooks;

21.6.5.2.3. 30 (trinta) servidores de processamento, físicos e virtuais;

21.6.5.2.4. SGBD MS SQL-Server e MS PowerBI ou ferramentas corporativas similares;

21.6.5.2.5. Ambientes de nuvem e on-premises;

21.6.5.2.6. Ambientes de virtualização;

21.6.5.2.7. LAN e WAN com pelo menos 1 switch core e 20 switches.

21.6.5.3. **Execução de serviços que incluam gestão e operação** de:

21.6.5.3.1. Sustentação de DataCenter e serviços corporativos de TI;

21.6.5.3.2. Segurança da informação;

21.6.5.3.3. Gerenciamento de redes com e sem fio;

21.6.5.3.4. DevSecOps (item facultativo);

21.6.5.3.5. Bancos de Dados Corporativos;

21.6.5.3.6. Gerenciamento e execução de projetos de TIC;

21.6.5.3.7. Planejamento, implantação e operação de processos ITIL.

21.6.5.4. Os serviços atestados deverão demonstrar a **experiência mínima de 36 (trinta e seis) meses na prestação dos serviços**, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 36 (trinta e seis) meses serem ininterruptos, conforme item 10.6-b) do Anexo VII-A da IN SEGES/MP nº 05/2017.

21.6.5.5 Os serviços atestados deverão demonstrar a capacidade de gestão de equipes da licitante, abrangendo serviços que tenham requerido equipes compostas por **pelo menos 9 (nove) recursos técnicos em operação**.

21.6.5.5.1 O quantitativo de 9 (nove) recursos corresponde a 50% do tamanho da equipe básica a que se refere o Anexo 02.

21.6.6. Devem ser observados os seguintes pontos relativos aos atestados a que se referem o item anterior:

21.6.6.1. Será admitida a apresentação de mais de um Atestado de Capacidade Técnica para o atendimento às condições exigidas.

21.6.6.2. Atestados referentes a serviços prestados concomitantemente, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, equivalem a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

21.6.6.3. Nos Atestados de Capacidade Técnica deve constar expressamente a avaliação satisfatória da execução pela Contratante.

21.6.7. Será desclassificada a licitante que apresentar Atestados de Capacidade Técnica que não contemplem todos os serviços a que se refere ao item 21.6.5.

21.6.8. A 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.

21.6.9. Não serão admitidos Atestados de Capacidade Técnica emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial que a licitante, a saber aquelas que tenham controlador comum.

21.6.10. A Susep poderá efetuar diligências adicionais para comprovação dos atestados apresentados.

## 22. MODELO

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

## 23. ANEXOS AO TERMO DE REFERÊNCIA

Anexo	Conteúdo
01	Perfis Profissionais
02	Equipe Básica
03	Ambiente de TIC
04	Organograma
05	Catálogo de Serviço
06	POSIC/SUSEP
07	Instrução SUSEP – Uso recursos computacionais
08	Relatórios Gerenciais
09	Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)
10	Backlog de Projetos
11	Termo de Compromisso
12	Termo de Ciência
13	Carta de Apresentação de Preposto
14	Ordem de Serviço Inicial
15	Termo de Capacidade Operacional
16	Autorização de Faturamento
17	Histórico de Chamados
18	Proposta Comercial
19	Planilha de Custos e Formação de Preços (PCFP) Modelo
20	Registro de Indisponibilidade e Restabelecimento de Aplicações e Serviços de TIC
21	Serviços e Aplicações Críticos

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

24.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo documento SEI 1538701, autuado no processo.

24.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 1, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente. Na ausência dos titulares, os substitutos poderão assinar:

*Integrante Requisitante: Bruno Cesar Cardoso Maria*

*Integrante Requisitante Substituto: Bruno Perez de Oliveira*

*Integrante Técnico: Leandro Martins das Neves*

*Integrante Técnico Substituto: Rodrigo Bomfim Rodrigues Pitta*

*Integrante Administrativo: André Batistuzzo*

*Integrante Administrativo Substituto: Raphael Linhares de Alcântara*

Autoridade Máxima da Área de TIC - Chefe do DEATI

---

Valeria de Souza Chaves

Aprovo,

---

**Adriano Simões Andrade**

---



Documento assinado eletronicamente por **LEANDRO MARTINS DAS NEVES (MATRÍCULA 1958694)**, **Coordenador**, em 24/03/2023, às 14:45, 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 24/03/2023, às 15:05, 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 24/03/2023, às 15:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543/2020.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRÉ BATISTUZZO (MATRÍCULA 1958552)**, **Analista Técnico da SUSEP**, em 24/03/2023, às 15:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543/2020.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO SIMÕES ANDRADE (MATRÍCULA 1564511)**, **Coordenador-Geral**, em 27/03/2023, às 16:56, 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](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 **1609860** e o código CRC **4888A14E**.