

MF-SUSEP-SUPERINT.DE SEGUROS PRIVADOS/RJ

Termo de Referência 20/2026

Informações Básicas

| | | | |
|--------------------|--|-----------------------------|--------------------------|
| Número do artefato | UASG | Editado por | Atualizado em |
| 20/2026 | 173039-MF-SUSEP-SUPERINT.DE SEGUROS PRIVADOS /RJ | LUIZ EDUARDO ADEMI TEIXEIRA | 20/03/2026 16:14 (v 0.7) |
| Status | ASSINADO | | |

Outras informações

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------|
| Categoria | Número da Contratação | Processo Administrativo |
| VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC | 29/2026 | 15414.651194/2025-88 |

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para a Susep – Superintendência de Seguros Privados, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

| GRUPO | ITEM | ESPECIFICAÇÃO | CATSER | UNIDADE | QUANTI-DADE | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL | VALOR 36 MESES |
|-------|------|--|--------|---------|-------------|---------------|----------------|------------------|
| 1 | 1 | Central de Serviços de TIC | 26980 | Un | 1 | R\$ 80.123,75 | R\$ 961.485,00 | R\$ 2.884.455,00 |
| | 2 | Operação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) | 27014 | Un | 1 | R\$ 76.653,15 | R\$ 919.837,80 | R\$ 2.759.513,40 |

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **comuns**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que visa a garantir à não interrupção de atividades essenciais e rotineiras das unidades da Susep, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando a complexidade técnica e logística da contratação, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de **36 (trinta e seis) meses** contados da **data de início da vigência do contrato**, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de contratar serviços que abrangem a operação de infraestrutura de TIC, bem como o atendimento a usuários de TIC. Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, servidores de rede, sistemas operacionais, ambientes de virtualização, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional, dentre outros.

2.2. A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC da Susep.

2.3. Já o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários da Susep, dentre outros.

2.4. Os serviços descritos nesta contratação são passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e se constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos do Inmetro, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções da Susep.

2.5. Estes serviços são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviços técnicos em TIC.

2.6. Os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são considerados soluções de TIC e devem se orientar pelos dispositivos constantes da IN SGD/ME nº 94, de 2022, bem como demais diretrizes constantes na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

2.7. A Coordenação de Sustentação de Infraestrutura de Tecnologia - COSIT, tem por incumbência regimental ser a área responsável pelos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da Susep.

2.8. A infraestrutura de Tecnologia da Informação da Susep é composta por diversos equipamentos existentes tais como, computadores desktops e notebooks, impressoras, rede cabeada, switches, roteadores, servidores, storages, nobreaks, geradores, firewall, links de comunicação e outros equipamentos de TIC. O atendimento aos usuários é atividade fundamental no apoio ao uso da Tecnologia da Informação.

2.9. Atualmente a COSIT dispõe de 4 (quatro) servidores e 2 (dois) empregados públicos (coordenador incluso) que atuam em processos de aquisição, fiscalização de contratos e supervisão dos serviços prestados, nas 4 (quatro) unidades da Susep (prédio do Banco Central/RJ, Arquivo Geral/RJ, Sede em Brasília e escritórios de São Paulo e Porto Alegre), em 3 estados diferentes e no Distrito Federal, atendendo aproximadamente 590 usuários.

2.10. Considerando a inexistência de quadro de pessoal próprio apto à execução dos serviços supracitados e a necessidade de manter os serviços essenciais de TIC prestados pela Coordenação-Geral de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (CGITI), esta contratação é considerada essencial para as atividades da Susep.

2.11. A estimativa das quantidades a serem contratadas é baseada no contrato atual, demonstrando que precisa de melhorias para atender as necessidades de TIC da Susep.

2.12. A contratação objeto deste Termo de Referência, deverá ser pautada pela Lei nº 14.133/2021, pela IN SGD/ME nº 94/2022 e pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

2.13. Esta contratação beneficiará diretamente toda a Susep com a manutenção, evolução, aprimoramento e celeridade dos serviços de TIC prestados aos seus usuários.

2.14. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: [42354068000119-0-000001/2026];

- II) Data de publicação no PNCP: [12/05/2025];
- III) Id do item no PCA: [33];
- IV) Classe/Grupo: [65 - SERVICOS PARA A INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃOE COMUNICAÇÃO (TIC), NAO CLASSIFICADOS EM OUTROS TÓPICOS];
- V) Identificador da Futura Contratação: [173039-29/2026];

2.15. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025-2027 da SUSEP, conforme demonstrado abaixo:

| ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS | |
|-------------------------------------|--|
| ID | Objetivos Estratégicos |
| N1 | Aprimorar a governança de dados. PEI SUSEP 2024-2027 |
| N2 | Fortalecer a governança institucional. PEI SUSEP 2024-2027 |
| N3 | Aprimorar a supervisão dos mercados. PEI SUSEP 2024-2027 |

| ALINHAMENTO AO PDTIC 2025-2027 | | | |
|--------------------------------|---|-------|--|
| ID | Ação do PDTIC | ID | Meta do PDTIC associada |
| N#15 | Ampliação de recursos operacionais para sustentação da infraestrutura | PD#13 | Disponibilidade de infraestrutura moderna, segura, escalável e robusta, considerados os princípios de sustentabilidade, para a implantação e a evolução de soluções de governo digital, de modo a promover soluções estruturantes compartilhadas, o uso de padrões comuns e a integração entre os entes federativos. |

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

- 3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência, bem como nos demais itens deste tópico.
- 3.2. Visão Geral do Serviço
- 3.2.1 O serviço contratado abrange os seguintes itens:
- 3.2.1.1. Implementação de Central de Serviços de TIC;
- 3.2.1.2. Operação da infraestrutura de TIC da Susep.
- 3.2.2 O objetivo do serviço é aprimorar e manter disponível e em pleno funcionamento todo o ambiente de TIC da Susep, observados os Níveis Mínimos de Serviço - NMS definidos neste instrumento.
- 3.2.3 As atividades da Contratada incluirão:

- 3.2.3.1. Atendimento presencial e remoto ao usuário de TIC da Susep;
- 3.2.3.2. Execução de atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução do ambiente de TIC da Contratante sob sua responsabilidade;
- 3.2.3.3. 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;
- 3.2.3.4. Gestão dos serviços de TIC sob sua responsabilidade segundo as boas práticas de ITSM (ITIL);
- 3.2.3.5. Levantamento e documentação dos serviços e ativos de TIC existentes no ambiente de TIC da Susep;
- 3.2.3.6. Medição do nível de satisfação do usuário sobre os serviços de TIC sob sua responsabilidade.

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

3.2.4.1. 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

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

3.2.5 O modelo da contratação seguirá as disposições da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025.

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

3.2.6.1. A perfeita execução do contrato estará sujeita ao atingimento dos NMS definidos neste instrumento.

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

3.3. Serviços Contratados

3.3.1 Os serviços serão agrupados em núcleos técnicos.

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

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

3.3.4 São previstos os seguintes núcleos técnicos:

3.3.4.1. Central de Serviços de TIC;

3.3.4.2. Sistemas Operacionais;

3.3.4.3. Segurança da Informação;

3.3.5 Os profissionais alocados nos núcleos técnicos terão atribuições que incluem:

3.3.5.1. Central de Serviços de TIC:

3.3.5.1.1. Implementar a Central de Serviços de TIC da Susep, ponto único de contato com a estrutura de serviços de TIC (níveis 1, 2 e 3 e respectiva gerência);

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

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

3.3.5.1.4. Realizar a gestão de acessos;

3.3.5.1.5. Gerenciar e administrar as redes internas da Susep;

3.3.5.1.6. Administração do serviço de diretório da Susep;

3.3.5.1.7. Administração de ferramentas de mensageria e colaboração (principalmente Microsoft Office 365);

- 3.3.5.1.8. Administração de portais de conteúdo em Microsoft Sharepoint;
- 3.3.5.1.9. Sustentação, suporte, configuração e apoio em serviços próprios e contratados (outsourcing de impressão e digitalização, ferramentas de dados, etc);
- 3.3.5.1.10. Suporte à manutenção da ferramenta de ITIL da Susep;
- 3.3.5.1.11. Administração de servidores de arquivo de usuários da Susep;
- 3.3.5.1.12. Suporte, configuração, instalação, atualização e remoção de softwares no parque de microinformática da Susep;
- 3.3.5.1.13. Construção e execução de scripts para controle, monitoramento e gerenciamento dos recursos de TIC da Susep.
- 3.3.5.1.14. Garantia do funcionamento de equipamentos. 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.
- 3.3.5.1.15. Operações de backup e recuperação de ambientes e serviços de TIC;
- 3.3.5.1.16. Proposição, projeto e execução e aprimoramento de arquiteturas de soluções de TIC.
- 3.3.5.1.17. Aumentar a maturidade da Susep em práticas ITIL relacionadas ao núcleo técnico;
- 3.3.5.1.18. Prestar apoio logístico à equipe de TIC da Susep.
- 3.3.5.2. Sistemas Operacionais:
 - 3.3.5.2.1. Realizar o suporte técnico especializado para as soluções e serviços de TIC da Susep hospedados em data center remoto (hosting);
 - 3.3.5.2.2. Realizar atividades rotineiras de manutenção visando o bom funcionamento das soluções e serviços de TI;
 - 3.3.5.2.3. Identificar, analisar e tratar incidentes e problemas relacionados ao núcleo técnico;
 - 3.3.5.2.4. Operar e manter a infraestrutura hospedada;
 - 3.3.5.2.5. Administrar os ativos e serviços de TIC;
 - 3.3.5.2.6. Gerenciar os ambientes de produção, homologação e desenvolvimento da Susep;
 - 3.3.5.2.7. Aumentar a maturidade da Susep em práticas ITIL e DevSecOps.
- 3.3.5.3. Segurança da Informação:
 - 3.3.5.3.1. Avaliar o ambiente de TIC da Susep, identificando e saneando fragilidades de segurança;
 - 3.3.5.3.2. 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.
 - 3.3.5.3.3. Analisar e tratar incidentes de segurança em ativos e serviços de TIC da Susep;
 - 3.3.5.3.4. 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;
 - 3.3.5.3.5. Implantar e administrar serviços de automação de infraestrutura;
 - 3.3.5.3.6. Implantar progressivamente práticas, metodologias e procedimentos de DevSecOps;
- 3.3.6 Rotina dos Serviços de TIC nos Núcleos Técnicos
 - 3.3.6.1. 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:
 - 3.3.6.1.1. Atividades de operação de TIC;
 - 3.3.6.1.2. Atividades de sustentação de serviços de TIC;
 - 3.3.6.1.3. Tratamento de incidentes, problemas ou restabelecimento de operação normal de serviços de TIC;
 - 3.3.6.1.4. Planejamento e executar mudanças que impactem a infraestrutura de TIC da Susep;

- 3.3.6.1.5. Aplicação de atualizações em ativos de software (patches);
 - 3.3.6.1.6. Aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte ou esforço;
 - 3.3.6.1.7. Acompanhamento de equipes de terceiros para suporte de infraestrutura;
 - 3.3.6.1.8. Apoio e suporte aos demais serviços de TIC contratados pela Susep, exigindo o cumprimento das cláusulas contratuais e dos níveis mínimos de serviço;
 - 3.3.6.1.9. Implantação de novas aplicações ou novas versões de aplicações desenvolvidas pela Susep ou por terceiros contratados;
 - 3.3.6.1.10. Participação em reuniões técnicas ou gerenciais convocadas pela Susep;
 - 3.3.6.1.11. Elaboração e atualização de documentações e normativos referenciados neste Termo de Referência;
 - 3.3.6.1.12. Transferência de conhecimento entre Contratada e Susep;
 - 3.3.6.1.13. Exercício periódico de Procedimentos Operacionais de Recuperação de Serviços e Soluções de TIC;
 - 3.3.6.1.14. Planejamento e execução de atividades visando à melhoria contínua dos serviços e dos indicadores de nível de serviço alcançados pela Contratada.
- 3.3.7 Projetos de TIC de responsabilidade dos Núcleos Técnicos
- 3.3.7.1. 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.
- 3.3.7.2. Os projetos de TIC incluirão atividades como:
- 3.3.7.2.1. Gerenciar, executar ou apoiar as atividades de desenvolvimento de projetos previstos no PDTIC vigente da Susep ou outros projetos de TIC, sempre orientado e supervisionados pela Susep;
 - 3.3.7.2.2. Implantar soluções tecnológicas de médio ou grande porte;
 - 3.3.7.2.3. Conduzir iniciativas relacionadas aos núcleos técnicos visando a melhorias ou a obtenção de serviços ou resultados exclusivos.
 - 3.3.7.2.4. Apoiar ou acompanhar a implantação de novas soluções ou serviços de TIC adquiridos pela Susep, ainda que implantados por terceiros;
 - 3.3.7.2.5. Realizar a transição de serviços ou tecnologias para a equipe de operação;
 - 3.3.7.2.6. 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.
 - 3.3.7.2.7. Elaboração de planos de arquitetura técnica;
 - 3.3.7.2.8. Implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da Susep.
- 3.3.7.3. 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.
- 3.3.7.4. A Susep e a Contratada manterão um *backlog* de projetos de TIC.
- 3.3.7.5. 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 | 16 |
| Sistemas Operacionais | 8 |

| | |
|-------------------------|-----------|
| Segurança da Informação | 8 |
| Total | 32 |

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

3.3.7.7. 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 NMS para os serviços de rotina.

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

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

3.3.8 Governança e Gestão de Serviços de TIC dos Núcleos Técnicos

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

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

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

3.3.8.4. Para cada processo ITIL:

3.3.8.4.1. Apoiar a elaboração de normativos internos para formalização dos processos ITIL;

3.3.8.4.2. Modelar, em BPMN, as atividades do processo, incluindo a descrição detalhada de atividades e papéis;

3.3.8.4.3. Elaborar Manuais de Procedimentos para esclarecimento de atividades dos processos ITIL, incorporando-os à Base de Conhecimento;

3.3.8.4.4. Utilizar os recursos de automação da ferramenta ITSM para implementar processos ITIL, sempre que possível;

3.3.8.4.5. Elaborar diagnóstico de aderência aos procedimentos previstos no processo ITIL, tanto pela equipe da Contratada, quanto pela equipe da Susep;

3.3.8.4.6. Executar ciclos periódicos de revisão e melhoria contínua dos processos para aumento gradual da maturidade do ambiente de TIC da Susep.

3.3.8.4.7. Realizar as atividades de implantação dos processos ITIL de acordo com a orientação da Susep.

3.3.8.4.8. Manter, juntamente com a Susep, o catálogo de serviços de TIC de cada núcleo técnico.

3.3.8.4.9. Documentar os procedimentos, técnicas e práticas do núcleo técnico em sua base de conhecimento.

3.3.8.4.10. Apoiar a elaboração e revisão de normativos internos para formalização de procedimentos relacionados ao núcleo técnico.

3.3.8.4.11. Garantir a configuração da ferramenta ITSM aos serviços do núcleo técnico.

3.3.8.4.12. 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.

3.3.8.4.13. 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.

3.3.8.4.14. Aplicar, de maneira progressiva e iterativa, a disciplina da melhoria contínua sobre pessoas, processos, tecnologias e serviços.

3.3.8.4.15. 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.

3.3.8.4.16. Elaborar relatórios e painéis de informações (dashboards) relativos aos serviços de TIC e ao contrato.

3.3.8.4.17. Reportar ao preposto do contrato e à equipe de fiscalização do contrato.

3.3.8.4.18. Apoiar a Susep nas atividades de elaboração, manutenção e gestão de execução do PDTIC (Plano Diretor de Tecnologia da Informação).

3.3.8.5. 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.

3.3.9 A Gestão do Conhecimento nos Núcleos Técnicos

3.3.9.1. Todas as práticas da Contratada no âmbito do contrato deverão observar o princípio da Gestão do Conhecimento.

3.3.9.2. 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.

3.3.9.3. A elaboração de itens da Base de Conhecimento deverá seguir o padrão determinado pela Susep.

3.3.9.4. Os itens da Base de Conhecimento deverão ser registrados na ferramenta ITSM da Susep, quando não orientados de forma diversa pela Susep.

3.3.9.5. 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.

3.3.9.6. 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.

3.3.9.7. A Contratada deverá estabelecer em sua equipe a cultura de criação, utilização e atualização de itens da Base de Conhecimento.

3.3.9.8. 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.

3.3.9.9. Todo o conhecimento gerado na execução do contrato deverá estar disponível aos servidores da Susep.

3.3.9.10. A Contratada deverá, quando solicitada, realizar a transferência de conhecimento registrado para servidores da Susep.

3.3.9.11. As atividades de Gestão de Conhecimento fazem parte da rotina do serviço e devem ser executadas pela Contratada em paralelo às atividades técnicas.

3.4. Considerações Gerais

3.4.1 Usuários da Susep:

3.4.1.1. A Susep possui uma população de usuários que oscila em torno de 570 (quinhentas) pessoas.

3.4.1.2. Os servidores da Susep encontram-se em sistema híbrido de trabalho (home office conjugado com trabalhos presenciais).

3.4.2 Endereços:

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

| Id | Unidade | Endereço | Usuários de TIC |
|-----------|------------------------|---|------------------------|
| 1 | Rio de Janeiro/RJ | Av Presidente Vargas, 730 – Centro – Rio de Janeiro/RJ | 420 |
| 2 | Arquivo-Geral/RJ | Av Franklin Roosevelt, 39, Edifício Portugal – Centro Rio de Janeiro/RJ | 15 |
| 3 | Regional São Paulo /SP | Av Paulista, 1804, 10º andar, Centro São Paulo/SP | 50 |
| 4 | Sede Brasília/DF | Setor Bancário Sul, Quadro 1, Bloco K, Edifício Seguradora Brasília/DF | 82 |
| | | | |

| | | | |
|---|---------------------------|---|---|
| 5 | Regional Porto Alegre /RS | Av. Loureiro da Silva, 445, 8º andar, sala 849, Centro Porto Alegre - RS | 6 |
|---|---------------------------|---|---|

- 3.4.2.2. Poderá haver mudança de endereços ao longo da vigência do contrato.
- 3.4.2.3. O evento de mudança de endereço não será motivo de indenização, recomposição ou qualquer pleito dessa natureza, pela Contratada.
- 3.4.3 Horário de Expediente
- 3.4.3.1. O horário de expediente padrão da Susep é de 9 às 18 horas.
- 3.4.3.2. Os cronômetros da ferramenta ITSM (SysAid) correm no horário de expediente padrão dos dias úteis na Susep.
- 3.4.3.3. A Contratada deverá realizar seus serviços no horário de expediente padrão da Susep.
- 3.4.3.4. Não haverá trabalho noturno, em finais de semana ou em feriados.
- 3.4.3.5. Excepcionalmente, a Susep poderá solicitar a prestação de serviços fora do horário de expediente padrão ou de forma remota, respeitadas as demais cláusulas deste documento bem como os limites de carga horária previstos na legislação em vigor.
- 3.4.3.6. Os serviços prestados nos horários fora do expediente padrão ocorrerão sem qualquer ônus adicional para a Susep.
- 3.4.4 Modelo das Equipes
- 3.4.4.1. A Contratada deverá estabelecer e distribuir sua equipe segundo os núcleos técnicos previstos neste instrumento.
- 3.4.4.2. A Contratada deverá disponibilizar no mínimo 1(um) gerente da Central de Serviços de TIC.
- 3.4.4.3. 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.
- 3.4.4.4. A Contratada deverá alocar os profissionais mínimos exigidos para cada perfil em cada Ordem de Serviço, além de respeitar o limite mínimo da base salarial dos profissionais e demais encargos e custos previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação conforme estabelecido no item 20.6, alínea a do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025. A Contratada deverá enviar no mínimo mensalmente a comprovação do atendimento ao previsto nesta cláusula.
- 3.4.4.5. Os profissionais alocados pela Contratada em cada núcleo deverão atender aos requisitos previstos no Anexo 01 - Perfis Profissionais.
- 3.4.4.6. Além do perfil profissional, os recursos deverão estar familiarizados com as tecnologias presentes no Ambiente de TIC da Susep (Anexo 03).
- 3.4.4.7. A Contratada deverá acatar e providenciar a substituição de membro das equipes de atendimento quando solicitado justificadamente pela Susep.
- 3.4.4.8. 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.
- 3.4.4.9. 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.
- 3.4.4.10. Todos os membros da equipe da Contratada deverão apresentar, como habilidades pessoais, desenvoltura no trato com pessoas e resolução de conflitos.
- 3.4.4.11. É vedada a inserção de estagiários ou aprendizes na composição das equipes, ainda que atendam aos requisitos de formação e capacitação.
- 3.4.5 Hierarquia Profissional
- 3.4.5.1. A Contratada será totalmente responsável pela gestão dos profissionais alocados no serviço.
- 3.4.5.2. Os técnicos de todos os núcleos se subordinarão ao gerente do núcleo técnico da Central de Serviços de TIC.
- 3.4.5.3. A comunicação sobre questões técnicas entre a Susep e a equipe da Contratada se dará entre chefias/servidores da Susep e o gerente ou os integrantes de núcleos, sem que se configure subordinação típica de vínculo trabalhista.

3.4.5.4. As questões administrativas do contrato serão tratadas entre a equipe de fiscalização e o preposto do contrato.

3.4.5.5. Cabe à Susep orientar a Contratada quanto ao organograma que retrata as principais unidades de TIC da Susep relacionadas com o serviço e a estrutura do contrato.

3.4.6 Ferramenta ITSM

3.4.6.1. A ferramenta ITSM da Susep é o SysAid (www.sysaid.com).

3.4.6.2. 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.

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

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

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

3.4.6.6. A Susep poderá substituir a ferramenta ITSM ao longo da contratação.

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

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

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

3.4.6.8. É vedado à Contratada fazer alterações de configurações no sistema ITSM sem a prévia e expressa autorização da Susep.

3.4.7 Ciclo de vida dos chamados na ferramenta ITSM

3.4.7.1. Abertura de chamados

3.4.7.1.1. 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.

3.4.7.1.2. A contagem dos tempos de captação e tratamento dos chamados se dá a partir do momento de sua criação.

3.4.7.1.3. A Contratada deverá vincular cada chamado ao(s) ativo(s) objeto do chamado, quando couber.

3.4.7.2. Preparação dos chamados para o atendimento

3.4.7.2.1. 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.

3.4.7.2.2. 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.

3.4.7.2.3. 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.

3.4.7.2.4. A equipe de TIC da Susep poderá abrir chamados diretamente para qualquer núcleo.

3.4.7.3. Atendimento dos chamados

3.4.7.3.1. 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.

3.4.7.3.2. 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.

3.4.7.3.3. 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.

3.4.7.3.4. Os chamados podem ser devolvidos à equipe remetente com instruções adicionais de atendimento.

3.4.7.3.5. Os usuários demandantes serão mantidos informados sobre o andamento de seus chamados.

3.4.7.3.6. As equipes técnicas envolvidas no atendimento deverão registrar e/ou anexar nos assentamos dos chamados as atividades realizadas e as evidências de sua realização.

3.4.7.4. Encerramento de chamados

3.4.7.4.1. Mediante a solução, os chamados serão registrados como resolvidos pela Contratada na ferramenta ITSM.

3.4.7.4.2. A Contratada deverá registrar o cancelamento de chamados ainda não resolvidos mediante solicitação do usuário.

3.4.7.4.3. 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.

3.4.7.4.4. A Contratada deverá maximizar a quantidade de chamados de usuários com resposta à pesquisa de satisfação.

3.4.7.5. Reabertura de chamados

3.4.7.5.1. Chamado resolvido poderá ser reaberto pelo usuário demandante, caso entenda insatisfatória a solução.

3.4.7.5.2. A contagem dos tempos de chamados reabertos cumulará sobre os tempos registrados antes da reabertura.

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

3.4.8. Tempo de atendimento dos chamados na ferramenta ITSM

3.4.8.1. Cada categoria de serviço constante do Catálogo de Serviço (Anexo 04) é caracterizada por critérios de desempenho e qualidade que tipificam o perfeito atendimento de chamados dessa categoria.

3.4.8.2. 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.

3.4.8.3. 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.

3.4.8.4. Dentro do tempo de atendimento, são considerados o tempo de resposta e o tempo de técnico, assim definidos:

3.4.8.4.1. 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.

3.4.8.4.2. Tempo do Técnico é o tempo de atendimento decorrido após o tempo de resposta até a solução definitiva.

3.4.8.5. Para fins de cálculo do tempo para atendimento, serão consideradas somente as horas úteis, nos termos deste documento.

3.4.8.6. 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.

3.4.8.7. 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.

3.4.8.8. 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.

3.4.8.9. 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.

3.4.8.10. 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.

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

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

3.4.9. Segurança, privacidade e sigilo

3.4.9.1. 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.

3.4.9.2. 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 POSIN /Susep.

3.4.9.3. A POSIN/Susep (Anexo 05) e a Instrução Normativa Susep nº 35/2025 (Anexo 06) 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.

3.4.9.4. 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.

3.4.9.5. As ações das categorias de segurança da informação, bem como da categoria de banco de dados, devem necessariamente ser supervisionadas por servidor da Susep.

3.4.9.6. 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.

3.4.9.7. 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.

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

3.4.9.9. 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.

3.4.10 Comunicação entre Susep e equipe da Contratada

3.4.10.1. 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.

3.4.10.2. 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.

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

3.4.11 Bens patrimoniais da Susep em poder da Contratada

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

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

3.4.11.3. 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.

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

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

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

3.4.12 Infraestrutura para atividades remotas

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

3.4.12.2. 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.

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

3.4.12.4. 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.

3.4.13 Avaliação do serviço para fins de faturamento

3.4.13.1. O serviço prestado pelos núcleos técnicos será avaliado com base nos NMS previstos neste documento.

3.4.13.2. A avaliação será mensal.

3.4.13.3. As equipes dos núcleos técnicos deverão observar as tarefas que lhes cabem e executá-las visando ao atingimento dos NMS.

3.4.13.4. A violação dos NMS implicará glosas no faturamento e, eventualmente, sanções por inexecução contratual.

3.4.14 Diretrizes de trabalho de todos os núcleos técnicos

3.4.14.1. O direcionamento do serviço será dado pela Susep.

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

3.4.14.2. 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.

3.4.14.3. As atividades da Contratada deverão ser precedidas de planejamento e avaliação de possíveis impactos e riscos.

3.4.14.4. Todas as atividades relacionadas a atendimento de chamados deverão ser registradas ao tempo de sua execução na ferramenta ITSM.

3.4.14.5. As ações e intervenções da Contratada sobre ativos de TIC deverão se basear nos respectivos manuais, *datasheets* e guias técnicos.

3.4.14.6. Exceto quando expressamente mencionado em contrário, as listas de atividades apresentadas neste instrumento são exemplificativas, devendo ser entendidas como direcionadores para toda a gama de atividades técnicas aplicáveis ao contexto.

3.4.14.7. Os núcleos técnicos deverão executar as atividades de rotina e projetos de TIC que lhe couberem.

3.4.14.8. Os núcleos técnicos deverão realizar a governança e a gestão dos serviços de TIC sob sua responsabilidade.

3.4.14.9. Os núcleos técnicos deverão zelar pelo registro, manutenção e utilização de itens de base de conhecimento relacionados às suas atividades.

3.4.14.10. 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.

3.4.14.11. Os núcleos técnicos deverão, conforme periodicidade definida pelo gestor do contrato, identificar, analisar e planejar o tratamento de riscos relacionados ao núcleo técnico.

3.4.15 Manutenção do Catálogo de Serviços

3.4.15.1. O catálogo de Serviços de TIC da Susep (Anexo 04) é um instrumento dinâmico, que acompanhará a evolução do ambiente de TIC e as necessidades dos usuários da Susep.

3.4.15.2. Nesse sentido, o catálogo poderá ser alterado durante a execução contratual, contudo sem desnaturar o objeto ou abalar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

3.4.15.3. 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.

3.4.15.4. 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.

3.4.16 Ao gerente da Central de Serviços caberá:

3.4.16.1. Realizar a gestão da equipe e dos serviços nos núcleos técnicos;

- 3.4.16.2. Observar este Termo de Referência e garantir que os membros dos núcleos técnicos igualmente o observem ao longo da execução.
- 3.4.16.3. Atuar garantindo o alcance dos NMS relacionados ao núcleo técnico a contínua melhoria dos resultados obtidos.
- 3.4.16.4. Dimensionar adequadamente a equipe visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura;
- 3.4.16.5. Recepcionar e distribuir o trabalho do núcleo técnico entre os membros da equipe da Contratada, observando a devida priorização;
- 3.4.16.6. Garantir que a ordem de atendimento aos chamados se dê conforme a prioridade e horário registrados em seus assentamentos.
- 3.4.16.7. Suprir os profissionais de informações, treinamento, ferramentas, recursos logísticos e tecnológicos, necessários à realização dos serviços e à melhoria contínua de sua execução;
- 3.4.16.8. 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.
- 3.4.16.9. Disseminar e garantir o cumprimento das normas operacionais e de Segurança da Informação da Susep entre os membros de sua equipe;
- 3.4.16.10. Garantir que os serviços sejam prestados por profissionais devidamente qualificados para desempenhar as atividades demandadas em cada chamado ou projeto;
- 3.4.16.11. Inserir as orientações da Susep nos procedimentos do núcleo gerenciado;
- 3.4.16.12. Zelar pela padronização dos procedimentos do núcleo;
- 3.4.16.13. Participar de reuniões com a Susep quando convocado;
- 3.4.16.14. Dominar a utilização da ferramenta ITSM da Susep para dela extrair informações e indicadores para gestão de sua equipe;
- 3.4.16.15. Produzir relatórios técnicos e gerenciais solicitados pela Susep.
- 3.4.16.16. Analisar qualitativa e quantitativamente os seus relatórios gerenciais e propor mudanças em seus processos internos, visando a melhoria contínua do serviço;
- 3.4.16.17. 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;
- 3.4.16.18. 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;
- 3.4.16.19. 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.
- 3.4.16.20. Observar diariamente os NMS, ajustando a prestação para atingimento das condições pactuadas.
- 3.4.16.21. Interagir com a equipe da Susep e com o preposto do contrato a respeito de temas técnicos e administrativos do serviço, respectivamente.

3.5. Núcleo Técnico: Central de Serviços de TIC

- 3.5.1 A Contratada deverá implementar a Central de Serviços de TIC da Susep.
- 3.5.2 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;
- 3.5.3 A Central de Serviços de TIC realizará os atendimentos de níveis 1, 2 e 3.
- 3.5.4 Os papéis de gerente da Central de Serviços, e dos técnicos a ele subordinados não poderão ser acumulados pelo mesmo profissional.
- 3.5.5 Todos os acionamentos dos usuários e atividades de atendimento deverão ser registrados na ferramenta ITSM.
- 3.5.6 O atendimento aos usuários será prioritariamente remoto, podendo ser presencial em caso de necessidade, quando o usuário estiver nas dependências da Susep e houver prestação de serviço no local.

3.5.7 Equipe Técnica

3.5.7.1. A Contratada deverá implementar a Central de Serviços de TIC da Susep com a seguinte equipe mínima:

| Grupo | Id Perfil | Perfil Profissional | Localidade | Qtde Mínima |
|---------------------|-------------|--|------------|-------------|
| Central de Serviços | GERSUP | Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação | DF | 1 |
| | TECSUP-03 | Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior | DF | 1 |
| | ASUPCOMP-03 | Analista de suporte computacional Sênior | DF | 1 |
| | ARED-02 | Analista de redes e de comunicação de dados Pleno | DF | 1 |
| | TECSUP-03 | Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior | SP | 1 |
| | TECSUP-03 | Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior | RJ | 2 |

3.5.8 Localização dos profissionais

3.5.8.1. Os serviços deverão ser prestados presencialmente.

3.5.8.2. Excepcionalmente, e em período autorizado pela Equipe de Fiscalização, os serviços poderão ser realizados à distância, respeitadas as práticas de segurança da Susep (Anexo 05) e o disposto neste documento.

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

3.5.9 Canais de atendimento ao usuário

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

3.5.9.1.1. Interface web da ferramenta ITSM;

3.5.9.1.2. Telefone;

3.5.9.1.3. Chat da ferramenta ITSM;

3.5.9.1.4. E-mail;

3.5.9.1.5. Ferramenta de mensagens instantâneas (atualmente, Microsoft Teams).

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

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

3.5.9.4. Independentemente do canal de contato, todos os registros de requisições, incidentes ou quaisquer solicitações do usuário deverão ser registradas na ferramenta ITSM.

3.5.10 Ferramentas e instrumentos

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

3.5.11 Serviço de Suporte Técnico Nível 1 (N1)

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

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

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

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

3.5.11.4.1. Certificar-se da correta categorização do chamado, segundo o Catálogo de Serviços (Anexo 04) vigente;

3.5.11.4.2. Certificar-se da correta avaliação de impacto, urgência e priorização dos chamados, de acordo com instruções a serem informadas pela Susep;

3.5.11.4.3. Agir de forma resolutiva no tratamento do chamado, devendo encaminhá-los ao Nível 2 ou núcleo técnico específico quando necessária escalção;

3.5.11.4.4. Basear-se em roteiros padronizados para a realização dos atendimentos, especialmente aqueles cuja solução já seja conhecida e conste dentre os itens da Base de Conhecimento;

3.5.11.4.5. Relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças em curso no ambiente, de forma que a conclusão destes últimos automaticamente resolva os primeiros;

3.5.11.4.6. Acompanhar a situação de todos os chamados, desde o seu registro até encerramento, ainda que haja escalonamento para outro nível ou núcleo técnico;

3.5.11.4.7. 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;

3.5.11.4.8. Prestar atendimento remoto e presencial, quando necessário, registrando nos assentamentos dos chamados as atividades realizadas e observações pertinentes;

3.5.11.4.9. 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;

3.5.11.4.10. 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;

3.5.11.4.11. Captar detalhes adicionais dos usuários a respeito de chamados abertos, ainda que já tenha havido o seu escalonamento;

3.5.11.4.12. Colher devidas aprovações para atendimento a requisições de serviço de usuários, conforme indicado na Base de Conhecimento;

3.5.11.4.13. Executar pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da Susep;

3.5.11.4.14. Observar os NMS e critérios de qualidade acordados para as categorias dos serviços prestados.

3.5.11.5. 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.

3.5.12 Serviço de Suporte Técnico Níveis 2 e 3 (N2 e N3).

3.5.12.1. Atuar como o segundo e terceiro pontos de contato com os usuários.

3.5.12.2. Atender a chamados de maior complexidade transferidos pela equipe de Suporte Técnico de 1º Nível.

- 3.5.12.3. Validar a categorização do chamado, segundo o Catálogo de Serviços (Anexo 04) vigente.
- 3.5.12.4. Validar os dados de impacto, urgência e priorização dos chamados.
- 3.5.12.5. Se necessário, contatar os demais núcleos técnicos para obter auxílio no diagnóstico ou solução das situações descritas nos chamados (Suporte Técnico Nível 3).
- 3.5.12.6. Minimizar o impacto de incidentes aplicando, quando necessário, soluções de contorno.
- 3.5.12.7. Prevenir a ocorrência de problemas e incidentes resultantes.
- 3.5.12.8. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da Central de Serviços.
- 3.5.12.9. Realizar a manutenção da Base de Conhecimento mediante aprovação de equipe da Contratante.
- 3.5.12.10. 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.
- 3.5.12.11. Prestar atendimento remoto e presencial, quando necessário, registrando nos assentamentos dos chamados as atividades realizadas e observações pertinentes.
- 3.5.12.12. 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).
- 3.5.12.13. Observar os NMS e critérios de qualidade acordados no âmbito da contratação.

3.5.13 Serviço de Suporte às Redes de Comunicação:

- 3.5.13.1. Operação da infraestrutura de redes de comunicação, incluindo equipamentos e serviços, próprios e terceirizados;
- 3.5.13.2. Gerenciamento de redes LAN e WAN, com e sem fio, assegurando seu desempenho e qualidade;
- 3.5.13.3. Aprimoramento das redes da Susep;
- 3.5.13.4. Serviço de videoconferência
- 3.5.13.5. Serviço de telefonia VOIP
- 3.5.13.6. Serviço de Conectividade SD-WAN
- 3.5.13.7. Estudo, proposição e implantação de novas tecnologias e serviços de rede;
- 3.5.13.8. Execução de projetos previstos que envolvam a área de redes;
- 3.5.13.9. Monitoramento do desempenho e do tráfego das redes;
- 3.5.13.10. Tratamento de incidentes de rede;
- 3.5.13.11. Investigação e solução de problemas de rede;
- 3.5.13.12. Instalação de equipamentos de TIC em rack, reorganização e remanejamento de cabos e mapeamento de pontos de rede em todas as unidades da Susep.

3.5.14 Atribuições Acessórias da Central de Serviços

- 3.5.14.1. Quando solicitado, o núcleo técnico da Central de Serviços de TIC deverá:
 - 3.5.14.1.1. 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.
 - 3.5.14.1.2. Manter organizado o almoxarifado de equipamentos de TIC, conforme instruções da Susep.
 - 3.5.14.1.3. 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.

- 3.5.14.1.4. Apoiar e prestar suporte presencial de microinformática em reuniões, palestras, workshops e outros eventos oficiais da Susep.
- 3.5.14.1.5. Apoiar e prestar suporte em eventos on-line da Susep, especialmente nas ferramentas de colaboração e divulgação de conteúdo.
- 3.5.14.1.6. Apoiar as atividades de desfazimento e inventário de bens de TIC.
- 3.5.14.1.7. Realizar e manter inventário de parque de microinformática, incluindo desktops, monitores, notebooks, licenças de software e itens afins.
- 3.5.14.1.8. Realizar atividades presenciais do núcleo técnico das dependências da unidade Arquivo-Geral.
- 3.5.14.2. 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.
- 3.6. Núcleo Técnico: Sistemas Operacionais
 - 3.6.1 A Contratada deverá operar o ambiente de TIC da Susep, detalhado no Anexo 03.
 - 3.6.2 O ambiente de TIC a ser operado pela Contratada pode ser alterado ao longo da execução do contrato, em função do ingresso, manutenção ou desativação de ativos e serviços de TIC.
 - 3.6.3 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.
 - 3.6.4 A operação do ambiente compreende atividades de:
 - 3.6.4.1. 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.
 - 3.6.4.2. Manutenção: a preservação da saúde operacional e a manutenção proativa da infraestrutura da Susep, bem como pelo atendimento de chamados direcionados ao núcleo técnico.
 - 3.6.4.3. Implantação: introdução de novos serviços e ativos de TIC na infraestrutura de TIC da Susep.
 - 3.6.4.4. Atualização: atividades de aplicação de patches, substituição de componentes, atualização de versão e tarefas similares executadas sobre ativos e serviços de TIC da Susep.
 - 3.6.4.5. Desativação: retirada de serviços e ativos de TIC da infraestrutura de TIC da Susep.
 - 3.6.5 A operação e gerenciamento do ambiente de TIC envolverá sistemas operacionais Microsoft Windows Server, Linux Red Hat e demais sistemas operacionais instalados, incluindo:
 - 3.6.5.1. Redes virtuais em roteadores ou firewalls;
 - 3.6.5.2. Servidores de aplicações locais e em nuvem própria ou Contratada;
 - 3.6.5.3. Aplicativos e sistemas, próprios e adquiridos;
 - 3.6.5.4. Portais de internet e intranet;
 - 3.6.6 As atividades do núcleo técnico incluirão:
 - 3.6.6.1. Suporte técnico especializado para as soluções e serviços de TIC da Susep;
 - 3.6.6.2. Atividades de aplicação de patches, substituição de componentes, atualização de versão e tarefas similares executadas sobre ativos e serviços de TIC da Susep.
 - 3.6.6.3. Tratamento de incidentes e solicitações dirigidos ao núcleo técnico (N3) pela Central de Serviços ou outros incidentes relacionados a ativos sob sua responsabilidade;
 - 3.6.6.4. Incidentes serão tratados pela Contratada em horário de expediente da Susep, podendo haver situações de exceção, conforme disposições deste documento;
 - 3.6.6.5. Validação dos dados de impacto, urgência e priorização dos chamados ao núcleo;
 - 3.6.6.6. Administração de ativos de datacenter da Susep, em ambiente de hosting ou em nuvem;
 - 3.6.6.7. Proposição e configuração de itens de monitoração;

- 3.6.6.8. Monitoramento da disponibilidade, do desempenho e da capacidade de aplicações adotadas pela Susep;
- 3.6.6.9. Implementação de mecanismos de criação automática de chamados de incidentes para eventos de indisponibilidade ou queda de qualidade de serviços ou aplicações;
- 3.6.6.10. Garantia da disponibilidade de serviços de TIC indicados pela Susep;
- 3.6.6.11. Imediata resposta, tratamento e comunicação em caso de indisponibilidade ou queda de qualidade de serviços ou recursos de TIC sob sua responsabilidade;
- 3.6.6.12. Automação de procedimentos repetitivos;
- 3.6.6.13. Elaboração e exercício de documentação de Procedimentos Operacionais para Recuperação de Serviços e Soluções de TIC;
- 3.6.6.14. Execução de configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias;
- 3.6.6.15. Gestão de acessos;
- 3.6.6.16. Interação com fornecedores de equipamentos e serviços de TIC da Susep, para aperfeiçoamento ou restabelecimento dos serviços contratados;
- 3.6.6.17. Participação em Reuniões de Alinhamento de tarefas com equipes de desenvolvimento, infraestrutura ou gerentes da Susep;
- 3.6.6.18. Implantação progressiva de práticas, metodologias e procedimentos de DevSecOps que envolvam:
 - 3.6.6.18.1. Controle de versão;
 - 3.6.6.18.2. Integração contínua;
 - 3.6.6.18.3. Testes contínuos;
 - 3.6.6.18.4. Gerenciamento de configuração e deployment;
 - 3.6.6.18.5. Monitoramento contínuo;
 - 3.6.6.18.6. Containerização;
 - 3.6.6.18.7. Orquestração;
 - 3.6.6.18.8. Segurança integrada; e
 - 3.6.6.18.9. Gerenciamento integrado de demandas.
 - 3.6.6.18.10. Apoio na definição tecnológica e escolha de soluções de TIC.
- 3.6.6.19. Documentação e realização de transferência de conhecimento às equipes da SUSEP, sempre que requisitado, e à sucessora do serviço;
- 3.6.6.20. Definição e manutenção de convenções de nomenclatura a serem utilizados para os ativos de TIC, conforme aprovação da Susep;
- 3.6.6.21. O núcleo de sistemas operacionais 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.
- 3.6.7 A equipe de sistemas operacionais e redes deverá atuar nas seguintes áreas, segundo os perfis exigidos:
 - 3.6.7.1. Administrador de Sistemas Operacionais:
 - 3.6.7.1.1. Gestão e validação de atualizações e instalações de patches;
 - 3.6.7.1.2. Monitoramento contínuo;
 - 3.6.7.1.3. Suporte à criação, exclusão e alteração de máquinas virtuais nos provedores contratados pela Susep;
 - 3.6.7.1.4. Configuração e administração de infraestrutura de servidores de aplicação e servidores WEB (Microsoft IIS e Apache, etc.) com extensões para as linguagens PHP, ASP, .NET, JAVA, etc;
 - 3.6.7.1.5. Configuração e administração de infraestrutura de portais de conteúdo;

- 3.6.7.1.6. Administração de aplicações WEB em ambientes de sistemas operacionais Linux e Windows Server;
- 3.6.7.1.7. Preparação de ambientes de desenvolvimento, teste, homologação e produção para a área de desenvolvimento;
- 3.6.7.1.8. Deploy de aplicações em ambientes de teste, homologação e produção entre outras atividades relacionadas à área;
- 3.6.7.1.9. Administração de serviço de proxy reverso (principalmente Nginx);
- 3.6.7.1.10. Administração e configuração de autoridades certificadoras internas;
- 3.6.7.1.11. Instalação e configuração de certificado digital de máquinas virtuais;
- 3.6.7.1.12. Instalação, configuração e administração de solução de containers (Docker, Podman e Kubernetes, etc.);
- 3.6.7.1.13. Administração de servidores de armazenamento de objetos (object storage - Minio/Ceph);
- 3.6.7.1.14. Proposição, projeto e execução e aprimoramento de arquiteturas de soluções de TIC locais e em nuvem.
- 3.7. Núcleo Técnico: Segurança da Informação
 - 3.7.1 A Contratada deverá implementar unidade de TIC dedicada ao tema de segurança da informação.
 - 3.7.2 A equipe de Segurança da Informação deverá atuar nas áreas enumeradas a seguir, segundo os perfis exigidos.
 - 3.7.3 A equipe terá atuação tanto preventiva quanto reativa quanto a possíveis incidentes de Segurança da informação.
 - 3.7.4 O trabalho da equipe compreenderá as atividades operacionais do núcleo técnico e deverão ser executadas por profissionais com os seguintes perfis (além do gerente):
 - 3.7.4.1. Administrador de segurança da Informação:
 - 3.7.4.1.1. Entendimento do ambiente de TIC da Susep;
 - 3.7.4.1.2. Entendimento dos instrumentos de proteção de ativos de TIC utilizados na Susep;
 - 3.7.4.1.3. Avaliação do ambiente de TIC da Susep para identificação e classificação das vulnerabilidades de segurança;
 - 3.7.4.1.4. Avaliação dos processos de negócio e de TIC da Susep para identificação e classificação das vulnerabilidades de segurança;
 - 3.7.4.1.5. Avaliação dos sistemas de informação e APIs desenvolvidos pela Susep para identificação e classificação das vulnerabilidades de segurança;
 - 3.7.4.1.6. Identificação e remediação de Vulnerabilidades e priorização da correção encontradas em função dos riscos associados;
 - 3.7.4.1.7. 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;
 - 3.7.4.1.8. Gerenciamento das ferramentas e ativos de segurança da informação sob controle da Susep;
 - 3.7.4.1.9. Gestão e atualização contínua do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI/SUSEP), conforme Portaria SGD/MGI nº 852/2023;
 - 3.7.4.1.10. Proposição, planejamento e execução de iniciativas de atendimento às necessidades da Susep arroladas no PDTIC da autarquia relacionadas ao tema de segurança da informação;
 - 3.7.4.1.11. Mapeamento e tratamento de riscos conforme metodologia GRC (Governança, Risco e Conformidade) integrada ao PDTIC e PGD.
 - 3.7.4.1.12. Planejamento e execução de projetos de TIC determinados no Plano de Transformação Digital do Governo Federal relacionados ao tema de segurança da informação;
 - 3.7.4.1.13. Proposição, implantação e monitoramento de controles de segurança;
 - 3.7.4.1.14. Coleta, armazenamento e preservação de evidências de incidentes de segurança da informação e privacidade;
 - 3.7.4.1.15. Realização de testes de intrusão;
 - 3.7.4.1.16. Gerar relatórios de risco e vulnerabilidade para decisão colegiada (ex: Comitê de SI, Diretoria Técnica).

- 3.7.4.1.17. Publicar relatórios trimestrais de SI ao Comitê e à alta gestão (modelo executivo + técnico).
- 3.7.4.1.18. Atuar em tratativas de Ataques de Negação de Serviços e Negação de Serviços Distribuídos (DDOs e DOS);
- 3.7.4.1.19. Reconhecer, enumerar ataques de rede, bloquear, mitigar e sanar situações destes contexto;
- 3.7.4.1.20. Atuação para o reconhecimento, mitigação e reparo dos ativos envolvidos em incidentes com malwares;
- 3.7.4.1.21. Monitoramento, captação e tratamento de incidentes relacionados ao tema de segurança da informação envolvendo ativos do ambiente de TIC da Susep;
- 3.7.4.1.22. Validação de dados de impacto, urgência e priorização dos chamados;
- 3.7.4.1.23. Tratamento de chamados direcionados ao núcleo técnico;
- 3.7.4.1.24. Restabelecimento do funcionamento de sistemas, serviços e equipamentos afetados por incidentes de segurança da informação;
- 3.7.4.1.25. Controle de backup - execução de rotinas, restauração, checagem dos backups;
- 3.7.4.1.26. Controle de Gestão de Acessos;
- 3.7.4.1.27. Controle de Gestão de Vulnerabilidades;
- 3.7.4.1.28. Controle de Inventário de Ativos;
- 3.7.4.1.29. Controle de Auditoria e Logs;
- 3.7.4.1.30. Controle Firewall (IPS, IDS, Web filter, DNS, Geo IP) WAF (web Application Firewall) e Sistemas Antivírus - inclusão, alteração, exclusão de regras de firewall, execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente de TIC, configuração de antivírus;
- 3.7.4.1.31. Participação em grupos de trabalho para proposição de políticas, normativos e procedimentos relacionados ao tema de segurança da informação;
- 3.7.4.1.32. Levantamento e apresentação de dados estatísticos englobando o cenário da segurança da informação da Susep, na forma de indicadores ou relatórios técnicos e executivos;
- 3.7.4.1.33. Imediata resposta, tratamento e comunicação em caso de indisponibilidade ou queda de qualidade de serviços ou recursos de TIC sob sua responsabilidade;
- 3.7.4.1.34. 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;
- 3.7.4.1.35. Operação, Implantação e Suporte em Ferramentas de Segurança da Informação como SIEM, MISP, Threat Hunting, HoneyPot e demais ferramentas integrantes da SUSEP;
- 3.7.4.1.36. Simulações de phishing e resposta a incidentes humanos.
- 3.7.4.1.37. Implantação progressiva de práticas, metodologias e procedimentos de DevSecOps.

3.8. Equipe Técnica dos Núcleos de Operação de Infraestrutura de TIC

3.8.1 A Contratada deverá implementar a Operação de Infraestrutura de Serviços de TIC com a seguinte equipe mínima:

| Grupo | Id Perfil | Perfil Profissional | Localidade | Qtde Mínima |
|----------------------------|-----------|--|------------|-------------|
| Operação de Infraestrutura | ASEG-02 | Administrador em segurança da informação - Pleno | DF | 2 |
| | ASO-03 | Administrador de sistemas operacionais - Sênior | RJ | 2 |
| | | | | |

3.8.2 Os serviços deverão ser prestados presencialmente.

3.8.3 Excepcionalmente, e em período autorizado pela Equipe de Fiscalização, os serviços poderão ser realizados à distância, respeitadas as práticas de segurança da Susep (Anexo 05) e o disposto neste documento.

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

3.9. Fases da Contratação

3.9.1 A contratação possui as seguintes fases:

3.9.1.1. Preparação;

3.9.1.2. Produção:

3.9.1.2.1. Adaptação;

3.9.1.2.2. Plena;

3.9.1.2.3. Transição.

3.10. Preparação da Contratada para Assunção do Serviço

3.10.1 A inserção da Contratada no ambiente de TIC da Susep se dará da forma delineada nesta seção.

3.10.2 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.

3.10.3 A duração da fase de Preparação será de 30 (trinta) dias.

3.10.4 Não haverá remuneração à Contratada na fase de Preparação.

3.10.5 Concluída a fase de Preparação, o contrato entrará em sua fase de Produção.

3.11. Adaptação/Estabilização do Serviço

3.11.1 Ao iniciar a fase de produção, a Contratada deverá realizar a adaptação/estabilização do serviço.

3.11.2 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 NMS do contrato.

3.11.3 A Contratada realizará atividades iniciais de estabilização durante o período de Adaptação a que se refere esta seção.

3.11.4 As atividades de estabilização deverão ser mantidas e aperfeiçoadas ao longo da contratação.

3.11.5 As atividades de estabilização serão realizadas pelos núcleos técnicos de acordo com as suas especificidades.

3.11.6 A duração da fase de estabilização será de 90 (noventa) dias.

3.11.7 Para o Núcleo Técnico Central de Serviços de TI são os seguintes requisitos de transição:

3.11.7.1. Reconhecimento, ajustes e validação do catálogo de serviços disponibilizado na ferramenta ITSM;

3.11.7.2. Reconhecimento, ajustes, validação e padronização dos itens de base de conhecimento referentes ao catálogo de serviços da ferramenta ITSM;

3.11.7.3. Estabelecimento das filas de atendimento na ferramenta ITSM;

3.11.7.4. Reconhecimento, organização e inventário do almoxarifado de equipamentos;

3.11.7.5. Entendimento de outros serviços contratados da Susep com os quais a Contratada virá a interagir;

3.11.7.6. Outras atividades necessárias aos objetivos estabilização.

3.11.8 Para os Núcleos Técnicos de Sistemas Operacionais e Segurança da Informação são os seguintes requisitos de transição:

3.11.8.1. Estabelecimento das filas de atendimento na ferramenta ITSM;

3.11.8.2. Reconhecimento dos serviços e aplicações a serem mantidos pelo núcleo, Anexo 03;

3.11.8.3. Ao longo da execução do contrato, os serviços a serem mantidos podem ser alterados, ampliados ou reduzidos, a critério da Susep.

3.11.8.4. Elaboração de documentação padronizada dos serviços e aplicações objeto de sustentação, incluindo minimamente:

3.11.8.5. Descrição da aplicação ou serviço;

3.11.8.6. Ativos envolvidos;

3.11.8.7. Topologia;

3.11.8.8. Requisitos de monitoração, a saber, objetos de medição que possam indicar indisponibilidade ou degradação de qualidade de serviços e aplicações;

3.11.8.9. Registro dos responsáveis;

3.11.8.10. Registro da documentação técnica de apoio (manuais, fóruns, guias, etc)

3.11.8.11. Procedimento Operacional de Recuperação.

3.11.8.12. Entendimento de outros serviços contratados da Susep com os quais a Contratada virá a interagir, especialmente de data center;

3.11.8.13. Disponibilização da instrumentação para registro e gestão dos eventos de indisponibilidade e restabelecimento de serviços e aplicações de TIC;

3.11.8.14. Outras atividades necessárias aos objetivos da estabilização.

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

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

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

3.11.12 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 para posterior execução.

3.11.13 A não execução total ou parcial da Estabilização do Serviço sujeitará a Contratada a glosas no faturamento após a fase de Adaptação, conforme descrito neste documento.

3.12. O Backlog de Projetos

3.12.1 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.

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

3.12.3 A Contratada colaborará com o gerenciamento do backlog:

3.12.3.1. Sugerindo o ingresso ou exclusão de projetos do backlog;

3.12.3.2. Participando do detalhamento das demandas registradas no backlog.

3.12.3.3. Participando da priorização das demandas registradas no backlog.

3.12.3.4. Aplicando práticas previstas nos principais frameworks de gerenciamento de projetos (PMBok, SCRUM, etc).

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

3.12.5 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.

- 3.12.6 A Contratada deverá alocar profissionais com experiência em gerenciamento de projetos para atuar no gerenciamento do backlog juntamente com a Susep.
- 3.12.7 Para o gerenciamento do backlog, a Contratada deverá:
- 3.12.7.1. Prover ferramenta para coleta de dados e gerenciamento do backlog, conforme detalhado no Anexo 08 (Backlog de Projetos).
 - 3.12.7.2. Organizar e conduzir reuniões, entrevistas e coleta de informações com demandantes e demais partes interessadas de cada projeto previsto no backlog.
 - 3.12.7.3. Preparar e manter organizado repositório de documentação relativos às demandas/projetos, na infraestrutura da Susep.
 - 3.12.7.4. Elaborar atas de reunião e reunir documentações relativas às demandas/projetos, mantendoos organizados e armazenados em repositório próprio e padronizado.
 - 3.12.7.5. Preparar e apresentar relatórios executivos sobre os itens registrados no backlog de projetos.
- 3.12.8 O desenvolvimento, manutenção e evolução de ferramenta para gerenciamento do backlog de projetos serão objeto de avaliação de nível de serviço alcançado, conforme descrito neste documento.
- 3.12.9 Susep e Contratada manterão registro e datas pactuadas de entrega dos requisitos da ferramenta de gerenciamento do backlog de projetos.
- 3.12.10 A Susep definirá, em qualquer tempo, a frequência das reuniões para gerenciamento do backlog de projetos.
- 3.12.11 A Susep indicará os projetos do backlog que deverão ser colocados em execução, com base na priorização estabelecida.
- 3.12.11.1. A quantidade de projetos em execução respeitará a capacidade da Contratada prevista neste documento.
 - 3.12.11.2. Para fins do disposto no item anterior, serão considerados os projetos formalmente “em Execução” e “em Entrega”, conforme detalhado no Anexo 08.
- 3.12.12 A Contratada será responsável pelo planejamento, gerenciamento e execução dos projetos do backlog.
- 3.12.12.1. A Susep poderá participar de forma prevaiente na definição de escopo, prazos e demais parâmetros dos projetos.
 - 3.12.12.2. O atraso na execução de entregas dos projetos sujeitará a Contratada a glosas no faturamento e a sanções administrativas, na forma detalhada neste documento).
- 3.12.13 A Susep supervisionará o gerenciamento e a execução dos projetos.
- 3.12.14 A Contratada deverá observar o disposto no Anexo 08 quanto às ferramentas para gerenciamento de projetos em execução e repositório da respectiva documentação.
- 3.12.15 O Anexo 08 detalha:
- 3.12.15.1. O ciclo de vida das demandas no backlog;
 - 3.12.15.2. Os requisitos da ferramenta para gerenciamento de backlog, a ser desenvolvida e mantida pela Contratada;
 - 3.12.15.3. Os requisitos para instrumentos de gerenciamento dos projetos selecionados para execução.
- 3.13. Formação e Manutenção da Equipe Técnica
- 3.13.1 Os profissionais da Contratada que comporão as equipes dos núcleos técnicos deverão se submeter ao processo de habilitação descrito nesta seção.
- 3.13.2 A Contratada deverá alocar técnicos cujo perfil se enquadre naqueles enumerados no Anexo 01 – Perfis Profissionais.
- 3.13.3 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.
- 3.13.4 Para cada profissional dos núcleos técnicos, a Contratada deverá apresentar a seguinte documentação exclusivamente em meio digital:
- 3.13.4.1. Documento de identidade;
 - 3.13.4.2. Currículo profissional;

- 3.13.4.3. Comprovação de vínculo com a Contratada através da apresentação de Contrato de Trabalho;
- 3.13.4.4. Comprovação de compatibilidade da base salarial do profissional com o valor informado na Planilha de Custos da contratação;
- 3.13.4.5. Comprovante de formação;
- 3.13.4.6. Certificados e demais documentos que comprovem a capacitação e a experiência do profissional (dispensados para profissionais de apoio administrativo);
- 3.13.4.7. Indicação do núcleo técnico onde atuará o profissional;
- 3.13.4.8. Indicação da posição dentro do núcleo técnico a ser ocupada pelo profissional;
- 3.13.4.9. Demonstração de conformidade do profissional.
- 3.13.5 A Contratada poderá alocar pessoal adicional de apoio administrativo à equipe técnica, que atuarão sob as seguintes condições:
- 3.13.5.1. Será fornecido acesso remoto ao ambiente da Susep, cumpridas as exigências relacionadas à Política de Segurança da Informação (POSIN/Susep).
- 3.13.5.2. A formação deverá ser curso superior em qualquer área.
- 3.13.5.3. Estará dispensada a apresentação de certificados e demais documentos que comprovem a capacitação e a experiência.
- 3.13.6 A Susep poderá, a qualquer tempo, diligenciar a documentação apresentada.
- 3.13.6.1. A apresentação documentação falsa constitui fraude à execução ensejará a responsabilização civil e criminal da Contratada.
- 3.13.6.2. O profissional a que se refere a documentação apresentada poderá ser entrevistado pela Susep.
- 3.13.7 Serão habilitados os profissionais cuja demonstração de conformidade for acatada pela Susep.
- 3.13.7.1. Em nenhuma hipótese serão admitidos profissionais sem experiência ou estagiários na equipe técnica.
- 3.13.8 Os profissionais habilitados que forem ingressar na equipe técnica e de apoio administrativo deverão:
- 3.13.8.1. Realizar o seu cadastro como usuário externo do SEI/Susep; e
- 3.13.8.2. Assinar o Termo de Ciência (Anexo 10) das condições de sigilo.
- 3.13.9 A Contratada deverá garantir a capacitação dos membros de sua equipe na ferramenta ITSM adotada pela Susep.
- 3.13.10 Aos profissionais de apoio administrativo fica vedada a realização de qualquer atividade privativa dos núcleos técnicos.
- 3.13.11 A Contratada deverá informar imediatamente o desligamento de profissional de seus quadros.
- 3.13.12 A Contratada é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços. Não será admitido a Susep custeie cursos e/ou treinamentos aos profissionais da Contratada.
- 3.13.13 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.
- 3.13.13.1. 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.
- 3.13.13.2. Diferentes posições da equipe básica não poderão ser ocupadas pelo mesmo profissional.
- 3.13.14 A Contratada deverá alocar a equipe técnica durante a Fase de Preparação.
- 3.14. Afastamento de Membro da Equipe Técnica
- 3.14.1 A Susep poderá, a qualquer tempo, e de forma motivada, requerer o afastamento de membro da equipe da Contratada.
- 3.14.2 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.
- 3.14.3 O afastamento deverá ser imediato.

3.14.4 A Contratada deverá substituí-lo em até 30 (trinta) dias contados da solicitação pela Susep.

3.15. Transição Final do Contrato

3.15.1 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).

3.15.2 A Contratada deverá entregar um Plano de Transição Final à Susep, em até 3 (três) meses do final da vigência do contrato.

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

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

3.15.4.1. Os repositórios de documentos e artefatos dos núcleos técnicos;

3.15.4.2. Catálogos de serviço;

3.15.4.3. Serviços e ativos do ambiente de TIC;

3.15.4.4. Backlog de Projetos;

3.15.4.5. Mapas de papéis e responsabilidades por núcleos técnico;

3.15.4.6. O período necessário para a realização da transição;

3.15.4.7. A identificação de todos os envolvidos com a execução do plano; e

3.15.4.8. Outros aspectos relevantes à transição.

3.15.5 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.

3.15.6 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.

3.15.7 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.

3.15.8 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.

3.15.9 As atividades de transição não serão objeto de faturamento.

3.15.10 Os NMS seguirão inalterados durante o período de transição.

3.15.11 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.

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

3.16. Direito de Propriedade

3.16.1 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.

3.16.2 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.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

- 4.1.1 Aprimorar os serviços de TIC e os serviços relacionados à gestão da informação e conhecimento para o adequado funcionamento dos macroprocessos da Susep;
- 4.1.2 Garantir continuidade dos serviços fornecidos pela Susep à sociedade por meio de seus sistemas;
- 4.1.3 Melhorar o foco em relação às demandas dos usuários e de negócio;
- 4.1.4 Apoiar de forma mais significativa a Susep em suas transformações digitais;
- 4.1.5 Apoiar as áreas de negócio, finalísticas e administrativas da Susep no uso de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- 4.1.6 Buscar maior eficiência no uso das tecnologias;
- 4.1.7 Reduzir incidentes e indisponibilidades nos serviços de TIC;
- 4.1.8 Adequar processos e ambiente tecnológico para gestão de hospedagem remota de recursos de TIC (hosting) ;
- 4.1.9 Padronizar serviços de TIC;
- 4.1.10 Otimizar os processos e infraestrutura de TIC;
- 4.1.11 Adotar práticas DevSecOps para alcance de resultados melhores e mais rápidos;
- 4.1.12 Atendimento em todas as unidades da Susep, existentes ou novas;
- 4.1.13 Tornar mais eficiente a gestão dos serviços de TIC, utilizando modelos e indicadores unificados para todas as unidades da Susep, aumentando a sinergia e os ganhos de escala na manutenção de serviços de TIC considerados comuns para todas as localidades.

Requisitos de Capacitação

- 4.2. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;

Requisitos Legais

- 4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

Requisitos de Manutenção

- 4.4. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções **corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução de ITSM e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades conforme já descrito neste documento.**

Requisitos Temporais

- 4.5. Após o início de vigência do Contrato, inicia-se a Fase de Preparação, não remunerada, que se estenderá por 30 (trinta) dias.
- 4.6. Os 3 (três) primeiros meses após o início da execução de vigência do Contrato serão considerados como período de adaptação, durante o qual os chamados e seus níveis mínimos de serviço, poderão ser atingidos gradualmente, sem penalização, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente.
 - 4.6.1 Durante o período de adaptação dos serviços, todos os profissionais deverão estar obrigatoriamente disponíveis.
 - 4.6.2 Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.
- 4.7. 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.
- 4.8. O Contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela Contratante após decorridos no mínimo 12 (doze) meses de vigência contratual e comunicação prévia à Contratada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 4.9. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.
- 4.10. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

- 4.11. Os prazos para atendimento aos chamados na ferramenta ITSM estarão registrados em seus respectivos assentamentos.
- 4.12. Os prazos para realização das atividades de rotina dos núcleos técnicos estarão registrados nas respectivas documentações de Procedimentos Operacionais.
- 4.13. Os prazos de execução de projetos estarão registrados nos respectivos cronogramas.
- 4.14. Os ciclos mensais de faturamento possuem o seguinte cronograma:
- 4.14.1 Emissão dos Relatórios Gerenciais, pela Contratada, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à execução do serviço;
- 4.14.2 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;
- 4.14.3 Emissão de nota fiscal em reflexo da Autorização de Faturamento, pela Contratada, até o 5º dia útil, contado do recebimento da autorização de faturamento
- 4.14.3.1. 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.
- 4.14.3.2. A Contratada deverá observar os procedimentos de Transição Final do Contrato a 3 (três) meses do final da sua vigência.
- 4.15. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.
- 4.16. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

Requisitos de Segurança e Privacidade

- 4.17. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Susep
- 4.18. A Contratada deverá manter sob sigilo as informações e comunicações de que tiver conhecimento, abstendo-se de divulgá-las, garantindo o sigilo e a inviolabilidade dos dados, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 4.19. A Contratada deverá atender ao disposto na Política de Segurança da Informação (POSIN/Susep), em suas normas integrantes e os profissionais que tiverem acesso ao ambiente computacional da Susep, deverão assinar o Termo de Responsabilidade de Acesso às Soluções de TIC;
- 4.20. Compete à Susep dar ciência à Contratada da POSIN/Susep e demais normas da Susep;
- 4.21. Compete à Contratada garantir que todos os profissionais que tiverem acesso ao ambiente computacional da Susep assinem o Termo de Responsabilidade e Sigilo;
- 4.22. A Contratada não poderá armazenar consigo qualquer documento técnico que contemple configurações aplicadas nos equipamentos implantados na rede da Susep;
- 4.23. A Contratada deverá informar à Susep todas as senhas utilizadas para a configuração dos equipamentos, as quais deverão ser alteradas pela Susep com o apoio técnico da Contratada, logo após o encerramento do contrato;
- 4.24. A Contratada deverá prover segurança de acesso aos recursos da Susep que estiverem sob sua guarda;
- 4.25. Os recursos da Susep, inclusive os de TIC não poderão ser utilizados pela Contratada ou seus prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação;
- 4.26. A Contratada deverá guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a Susep, abstendo-se de divulgá-los a terceiros sob qualquer pretexto, a menos que prévia e formalmente autorizada pela Susep;
- 4.27. A Susep terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação;
- 4.28. A Contratada deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela Susep durante a realização de atividades no ambiente desta. Essa sujeição não caracteriza qualquer vínculo empregatício com a Susep;
- 4.29. Sempre que possível e seguro, deverão ser adotadas as versões mais recentes dos softwares básicos do ambiente da Susep;

4.30. A Contratada, após o início de vigência do Contrato, por meio de seu representante, assinará o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme Anexo 09, em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

4.31. Além do termo citado, a Contratada deverá apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, Termo de Ciência, conforme Anexo 10, em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.32. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.32.1 Os profissionais da Contratada, que venham a atuar nas dependências da Susep, deverão trajar-se de maneira adequada ao ambiente de trabalho e usar linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, com os dirigentes da Susep e seus usuários;

4.32.2 Os profissionais da Central de Serviços de TIC deverão estar devidamente uniformizados. O uniforme deve estar em bom estado, sem apresentar desgaste. A empresa deve anualmente estabelecer a troca. O uniforme deve conter o nome e logo da empresa Contratada;

4.32.3 Todos os profissionais da Contratada deverão portar crachá de identificação. O crachá deverá estar em bom estado de conservação, legível e conter o nome e logo da empresa Contratada e a função do profissional;

4.32.4 A Contratada deve demonstrar compromisso com a responsabilidade social, cumprindo as leis trabalhistas, respeitando os direitos humanos e adotando práticas éticas de negócios;

4.32.5 A Contratada deve oferecer atendimento de qualidade, com prontidão nas respostas, comunicação eficaz, empatia e respeito aos usuários;

4.32.6 A Contratada deve garantir que os profissionais realizem o uso eficiente de energia, práticas de descarte adequadas e em conformidade com regulamentações ambientais aplicáveis;

4.32.7 A Contratada deve ter conhecimento da cultura e ambiente local e dos desafios específicos da região, para garantir uma adaptação adequada dos serviços de TI à realidade da Susep;

4.32.8 A Contratada deve ter capacidade de lidar com a diversidade cultural e tratar os colaboradores e usuários com respeito e igualdade, promovendo um ambiente de trabalho inclusivo.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.33. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Susep.

4.34. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Susep.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.35. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos neste Termo de Referência, em particular no tópico 2.

Requisitos de Implantação

4.36. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação descritos neste Termo de Referência, em particular no tópico 2.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.37. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Requisitos de Experiência Profissional

4.38. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

Requisitos de Formação da Equipe

4.39. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos no tópico 2 deste Termo de Referência:

Requisitos de Metodologia de Trabalho

- 4.40. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.
- 4.41. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.
- 4.42. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da forma descrita neste documento
- 4.43. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

- 4.44. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos neste documento.

Vistoria

- 4.45. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

Sustentabilidade

4.46. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

- 4.46.1 estímulo para que os fornecedores assimilem a necessidade premente de oferecer ao mercado, cada vez mais, serviços sustentáveis;
- 4.46.2 fomento da inovação, tanto na criação de produtos com menor impacto ambiental negativo, quanto no uso racional destes produtos, minimizando a poluição e a pressão sobre os recursos naturais;
- 4.46.3 fomento a soluções mais sustentáveis, as quais foquem na função que se almeja com a contratação e que gerem menor custo e redução de resíduos..

Subcontratação

- 4.47. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.48. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor **total** da contratação.

4.49. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.49.1 A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.49.2 Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

4.49.3 A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.49.4 Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.49.5 Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.50. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

- 4.51. 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 competente.
- 4.52. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 4.53. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.
- 4.53.1 O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).
- 4.54. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:
- 4.54.1 prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 4.54.2 multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 4.54.3 obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.
- 4.55. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.
- 4.56. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 4.57. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
- 4.58. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.
- 4.59. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 4.59.1 O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- 4.59.2 Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.
- 4.60. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.
- 4.60.1 A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.
- 4.60.2 A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.
- 4.61. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.
- 4.62. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.
- 4.63. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 4.64. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

Instalação de escritório

4.65. Considera-se imprescindível para a adequada execução dos serviços contratados que o fornecedor possua ou venha a instalar escritório contendo estrutura administrativa mínima, no Distrito Federal pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta

4.66. A demanda do órgão tem como base as ~~seguintes~~ características pormenorizadas em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4.67. A proposta de preços deverá ser apresentada de acordo com o Anexo 16. A proposta de preços deverá conter a Planilha de Formação de Preço (Anexo 17) com descrição detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital, e contendo a descrição dos custos dos insumos que serão empregados para a prestação dos serviços de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento.

4.68. A proposta técnica de preços deverá ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

4.69. A licitante deverá declarar, no momento de sua proposta, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

4.70. A proposta deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em moeda nacional e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados neste Termo de Referência.

4.71. O proponente é o único responsável pelas informações sobre tributos. Não caberá qualquer reinvindicação para majoração de preço em virtude de possíveis equívocos cometidos. Efetuar-se-á a devida correção quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual, após a data estabelecida para apresentação da PROPOSTA.

4.72. Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas Licitantes tornem o contrato inexecutável em todas ou em parte das exigências de cumprimento de obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá a CONTRATANTE, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas Licitantes a demonstração de exequibilidade do contrato. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão da contratante a respeito da desclassificação da proposta.

4.73. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objetivo da licitação exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no Art. 57 da Lei nº 14.133/2021.:

4.74. Conforme disposto na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023, se houver indícios de inexecutabilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

4.75. De forma a fornecer os insumos para que essa análise possa ser feita, a LICITANTE deverá apresentar a Planilha de Custos e Formação de Preços (Anexo 17) junto com a Proposta de Preços (Anexo 16), conforme memória de cálculo e metodologia discriminada nos itens a seguir.

4.76. A planilha servirá como declaração, devendo a licitante efetuar as alterações que julgar necessárias, já que as planilhas de formação de preço têm por objetivo servir para demonstrar capacidade de execução contratual.

4.77. A planilha deverá conter o cálculo do custo mensal por item, construído a partir do custo mensal dos perfis profissionais exigidos na contratação.

4.78. Os itens da planilha que estiverem em branco ou declarados com valor zero serão desconsiderados como elemento de formação dos custos e, como consequência, não caberá alegação futura envolvendo tais itens. Os efeitos financeiros negativos decorrentes dessa desconsideração terão que ser absorvidos pelos demais itens da Planilha, desde que não se configure a corrosão da exequibilidade da proposta.

4.79. A proposta será objeto de diligência detalhada sobre a análise da planilha de composição de preço, quando forem detectados:

4.79.1 valores salariais abaixo da remuneração mínima aceitável definida nessa seção; ou

4.79.2 valor total da proposta de preço for inferior a 70% (setenta por cento) do preço estimado neste Termo de Referência.

4.79.3 Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexecutabilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados para a Contratada e especificados neste Termo de Referência, anexos e encartes, a licitante será desclassificada e será então convocado o próximo licitante, respeitada a ordem de classificação do Pregão.

4.79.4 A versão eletrônica da Planilha de Custos e Formação de Preços (Anexo 17) será disponibilizada para a LICITANTE juntamente com o Edital. A empresa LICITANTE deve seguir as instruções de preenchimento desta seção e as constantes na planilha.

4.79.5 A análise considerará os salários de referência dos perfis que integram a composição de perfis profissionais para cada item para avaliar a exequibilidade da proposta baseada no pagamento por valor fixo mensal, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025.

4.79.6 Considera-se como remuneração mínima aceitável, os salários de referência dos perfis que integram o Mapa de Pesquisa Salarial de Referência para Serviços de Operação de Infraestrutura, Atendimento ao Usuário e Segurança da Informação, Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025.

4.79.7 Cabe à Administração a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias.

4.79.8 Configura-se presunção relativa de inexecuibilidade, ou seja, propostas POTENCIALMENTE INEXEQUÍVEIS, aquelas que se enquadrem em uma ou mais condições a seguir:

4.79.9 quando forem detectados valores salariais inferiores aos valores constantes da Tabela do subitem de remuneração mínima aceitável;

4.79.10 quando for adotado um Fator K inferior a 80%, do valor sugerido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025 e utilizado para fins de estimativa de valores desta pretensa contratação, na razão entre o custo do profissional proposto pela LICITANTE e o respectivo valor do salário do profissional constantes da Tabela do subitem de remuneração mínima aceitável;

4.79.11 Havendo indício de inexecuibilidade e/ou identificadas inconsistências nos cálculos do Demonstrativo de Custos e Formação de Preços da proposta, serão instauradas tantas diligências quantas forem necessárias para que as LICITANTES ofertantes possam comprovar sua exequibilidade e/ou para que as áreas competentes tenham segurança suficiente para decidir por sua classificação ou desclassificação.

4.79.12 Para comprovar exequibilidade, as LICITANTES deverão apresentar justificativas fundamentadas em arcabouço documental que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com sua estrutura de custos e despesas necessárias à completa execução do objeto contratual.

4.79.13 Meras alegações sem base documental não constituirão elementos capazes de comprovar a exequibilidade.

4.79.14 São exemplos de documentações complementares que poderão ser solicitadas das LICITANTES para embasar a análise de exequibilidade e/ou inexecuibilidade dos preços ofertados:

4.79.14.1. LICITANTES para a presente contratação, acompanhado(s) de notas fiscais e declaração (ões) de Contratantes que comprovem a execução satisfatória do objeto;

4.79.14.2. MEMÓRIAS DE CÁLCULO, registros profissionais ou evidências documentais que comprovem a viabilidade do valor ofertado, baseando-se, primariamente, nos parâmetros de custos de insumos, salários, incidência de custos indiretos, tributos e lucro.

4.80. Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexecuibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pela Contratante e especificados neste Termo de Referência e anexos, a LICITANTE será desclassificada e será então convocada a próxima licitante, respeitada a ordem de classificação do Pregão.

4.81. A análise considerará os salários de referência dos perfis que integram a composição de perfis profissionais para cada item para avaliar a exequibilidade da proposta baseada no pagamento por Valor Fixo Mensal.

4.82. Todas as informações fornecidas estarão sujeitas a diligências nos termos da lei.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1 nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2 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;

5.1.3 receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

- 5.1.4 aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5 liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6 comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7 definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8 prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja 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.
- 5.2. São obrigações do CONTRATADO:
- 5.2.1 indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2 atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3 reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4 propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5 manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6 quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7 quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8 ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9 fazer a transição contratual, quando for o caso.
- 5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:
- 5.3.1 efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;
- 5.3.2 conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;
- 5.3.3 definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:
- 5.3.4 as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e
- 5.3.5 definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;
- 5.3.6 definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:
- 5.3.7 a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;
- 5.3.8 as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e
- 5.3.9 as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1 Início da execução do objeto: 5 dias *da emissão da ordem de serviço*.

6.1.2 A execução dos serviços será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde a Susep é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a Contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos;

6.1.3 Os serviços deverão ser prestados conforme os requisitos descritos neste Termo de Referência, de acordo com os perfis profissionais solicitados e níveis mínimos de serviços e indicadores determinados e conforme o catálogo de serviços de TIC da Susep;

6.1.4 O catálogo de serviços de TIC do Inmetro poderá sofrer modificações desde que aderentes ao escopo dos serviços de TIC solicitados neste Termo de Referência;

6.1.5 A Contratada deverá ainda apresentar mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, o Relatório de Acompanhamento da Execução Contratual, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

6.1.5.1. Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;

6.1.5.2. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC;

6.1.5.3. Relatório mensal de ocorrência e não-conformidades no ambiente de TIC;

6.1.5.4. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal.

6.1.6 A seu critério, a Susep poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela Equipe de Fiscalização Contratual da Susep, sem qualquer ônus adicional.

6.1.7 A recusa ou a morosidade da Contratada em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em sanções e penalidades aplicáveis.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados nos endereços e horários constantes do tópico 2 deste Termo de Referência;

6.3. Os serviços serão prestados presencialmente no horário de expediente padrão da Susep, em dias úteis, de 09:00hs às 18:00hs, com exceção dos casos especificados neste Termo de Referência.

Rotinas a serem cumpridas

6.3.1 A execução contratual observará as rotinas *descritas no tópico 2 deste Termo de Referência*.

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário conforme estabelecido no tópico 2 deste Termo de Referência.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

6.5.1 A proposta de preços deverá ser apresentada de acordo com o Anexo 16. A proposta de preços deverá conter a Planilha de Formação de Preço (Anexo 17) com descrição detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital, e contendo a descrição dos custos dos insumos que serão empregados para a prestação dos serviços de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento.

6.5.2 A proposta técnica de preços deverá ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

6.5.3 A licitante deverá declarar, no momento de sua proposta, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

6.5.4 A proposta deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em moeda nacional e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados neste Termo de Referência.

6.5.5 O proponente é o único responsável pelas informações sobre tributos. Não caberá qualquer reivindicação para majoração de preço em virtude de possíveis equívocos cometidos. Efetuar-se-á a devida correção quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual, após a data estabelecida para apresentação da PROPOSTA.

6.5.6 Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas Licitantes tornem o contrato inexecutável em todas ou em parte das exigências de cumprimento de obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá a CONTRATANTE, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas Licitantes a demonstração de exequibilidade do contrato. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão da contratante a respeito da desclassificação da proposta.

6.5.7 A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objetivo da licitação exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no Art. 57 da Lei nº 14.133/2021.

Formas de transferência de conhecimento

6.6. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.6.1 A Contratada se compromete, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a Susep todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

6.6.2 Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela Susep, a Contratada se compromete a habilitar equipe de técnicos da Susep no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste Contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

6.6.3 A Susep poderá, a seu crédito, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela Contratada, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

6.6.4 A Contratada deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica da Susep visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

6.6.5 Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da Susep.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.7. Os procedimentos de transição e finalização do contrato encontram-se dispostos no tópico 2 deste Termo de Referência.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.8. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no tópico 2 deste Termo de Referência.

Mecanismos formais de comunicação

6.9. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

- I) Ordem de Serviço;
- II) Ata de Reunião;
- III) Ofício;
- IV) Sistema de abertura de chamados;
- V) E-mails e Cartas;

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.11. 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 do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS 09 e 10.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

7.5. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. O Contratado não *necessitará* manter preposto da empresa no local da execução do objeto *durante o período de vigência do contrato*.

7.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

7.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.10.1 Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.10.2 Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.10.3 esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.10.4 A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.10.5 Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Rotinas de Fiscalização

7.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

- 7.12. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.
- 7.13. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.
- 7.14. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
- 7.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
- 7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
- 7.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.
- 7.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

Fiscalização Administrativa

- 7.19. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.
- 7.20. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

Gestor do Contrato

- 7.21. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:
- 7.21.1 coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.
- 7.21.2 acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.
- 7.21.3 acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.
- 7.21.4 emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.
- 7.21.5 tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.
- 7.21.6 elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.
- 7.21.7 enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.
- 7.21.8 receber e dar encaminhamento imediato:
- 7.21.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto nº 12.174 /2024;

7.21.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e Indicadores, conforme disposto nesta seção.
- 8.2. Conforme determina a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de julho de 2023, relacionam-se a seguir o conjunto mínimo de indicadores proposto pautado no incentivo para a redução de ocorrências que impactam o negócio da Contratante e também incentivam a boa prestação dos serviços contratados.
- 8.3. Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses (IND01)
- 8.3.1 Finalidade: Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe do contratado
- 8.3.2 Meta a cumprir: <=10%
- 8.3.3 Instrumento de medição: Fichas de admissão/demissão
- 8.3.4 Forma de acompanhamento: Inspeção direta
- 8.3.5 Periodicidade: Mensal
- 8.3.6 Mecanismo de cálculo (%): (Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses / Total de profissionais alocados nos últimos 3 meses) x 100
- 8.3.7 Evidência de cálculo: Relatório de Demonstrativo de Equipe
- 8.3.8 Início da vigência: Início do contrato, após o período de estabilização
- 8.3.9 Faixa no ajuste no pagamento: Se inferior a meta, perda de 0,1 ponto
- 8.3.10 Sanções: Se falhar neste indicador três vezes por semestre, a contratada estará passível de inexecução parcial do contrato.
- 8.3.11 Observações: Sem observações

| Sigla | Indicador | Pontos perdidos por inobservância |
|-------|--|-----------------------------------|
| IND01 | Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses <= 10% | 0,1 |

- 8.4. Completude da equipe técnica (IND02)
- 8.4.1 Finalidade: Garantir o quantitativo mínimo de pessoal
- 8.4.2 Meta a cumprir: 0
- 8.4.3 Instrumento de medição: Relatório de Demonstrativo de Equipe
- 8.4.4 Forma de acompanhamento: Amostragem
- 8.4.5 Periodicidade: Mensal
- 8.4.6 Mecanismo de cálculo: Número de posições vagas na equipe básica
- 8.4.7 Evidência de cálculo: Relatório de Demonstrativo de Equipe

- 8.4.8 Início da vigência: Início do contrato, após o período de estabilização
- 8.4.9 Faixa no ajuste no pagamento: Se inferior a meta, perda de 0,1 a 0,3 ponto
- 8.4.10 Sanções: Se falhar neste indicador três vezes por semestre, a contratada estará passível de inexecução parcial do contrato.
- 8.4.11 Observações: Sem observações

| Sigla | Indicador | Pontos perdidos por inobservância |
|-------|------------------------------------|--|
| IND02 | Número de posições vagas (NPV) = 0 | Se NPV = 1, 0,1 ponto Se NPV = 2, 0,2 ponto Se NPV > 2, 0,3 ponto |

- 8.5. Realização da estabilização dos serviços (IND03)
- 8.5.1 Finalidade: Confirmar a realização da Estabilização do Serviços prevista neste Termo de Referência.
- 8.5.2 Meta a cumprir: 0 itens não atendidos
- 8.5.3 Instrumento de medição: Verificação de atendimento aos requisitos previstos no Termo de Referência
- 8.5.4 Forma de acompanhamento: A fiscalização do Contrato deverá observar a fiel execução dos requisitos objetivamente previstos no Termo de Referência não atendidos ou cujo atendimento não foi iniciado.
- 8.5.5 Periodicidade: Mensal
- 8.5.6 Mecanismo de cálculo: O fiscal deverá registrar o NRNA = número de requisitos objetivamente previstos no Termo de Referência não atendidos ou cujo atendimento não foi iniciado
- 8.5.7 Evidência de cálculo: Relatório de Estabilização do Ambiente
- 8.5.8 Início da vigência: Após a fase de Adaptação do Contrato
- 8.5.9 Faixa no ajuste no pagamento: a cada requisito não atendido, conta-se 0,1 ponto até o limite de 0,5 pontos
- 8.5.10 Sanções: Se NRNA >=1 em 10 meses após o período de estabilização dos serviços, configura-se inexecução parcial do contrato, sendo a sanção aplicável conforme estabelecido neste Termo de Referência;
- 8.5.11 Observações: Sem observações

| Sigla | Indicador | Pontos perdidos por inobservância |
|-------|---|--|
| IND03 | NRNA = número de requisitos objetivamente previstos no Termo de Referência não atendidos ou cujo atendimento não foi iniciado = 0 | Se NRNA = 1, 0,1 ponto Se NRNA = 2, 0,2 ponto Se NRNA = 3, 0,3 ponto Se NRNA = 4, 0,4 ponto Se NRNA >= 5, 0,5 ponto |

- 8.6. Primeiro tratamento dos chamados em até 30 (trinta) minutos (IND04)
- 8.6.1 Finalidade: Aferir o tempo de tratamento dos chamados abertos pelos usuários
- 8.6.2 Meta a cumprir: $\geq 95\%$
- 8.6.3 Instrumento de medição: ITSM/Susep
- 8.6.4 Forma de acompanhamento: Amostragem
- 8.6.5 Periodicidade: Mensal
- 8.6.6 Mecanismo de cálculo (%): $(\text{Total de chamados abertos no período e primeiro tratamento em até 30 minutos} / \text{total de chamados abertos no período}) \times 100$
- 8.6.7 Evidência de cálculo: Relatório de Chamados Atendidos
- 8.6.8 Início da vigência: Início do contrato, após o período de estabilização
- 8.6.9 Faixa no ajuste no pagamento: Quando nível mínimo de serviço for entre 90% e 94,99%, perda de 0,1 de ponto; Quando nível mínimo de serviço for entre 85% e 89,99%, perda de 0,3 ponto; Quando nível mínimo de serviço for inferior a 85%, perda de 0,5 ponto e a contratada estará passível de advertência;
- 8.6.10 Sanções: No caso de SLA inferior a 85% por dois ou mais meses seguidos, a contratada estará passível de inexecução contratual;
- 8.6.11 Observações: Só se aplica a Central de Serviços

| Sigla | Indicador | Pontos perdidos por inobservância |
|-------|---|--|
| IND04 | Primeiro tratamento dos chamados em até 30 (trinta) minutos $\geq 95\%$ | entre 90% e 94,99% = 0,1 entre 85% e 89,99% = 0,3 inferior a 85% = 0,5 |

- 8.7. Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo de SLA (IND05)
- 8.7.1 Finalidade: Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido.
- 8.7.2 Meta a cumprir: $\geq 95\%$
- 8.7.3 Instrumento de medição: ITSM/Susep
- 8.7.4 Forma de acompanhamento: Amostragem
- 8.7.5 Periodicidade: Mensal
- 8.7.6 Mecanismo de cálculo (%): $(\text{Total de chamados atendidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados abertos no período}) \times 100$
- 8.7.7 Evidência de cálculo: Relatório de Chamados Atendidos
- 8.7.8 Início da vigência: Início do contrato, após o período de estabilização
- 8.7.9 Faixa no ajuste no pagamento: Quando nível mínimo de serviço for entre 90% e 94,99%, perda de 0,1 de ponto; Quando nível mínimo de serviço for entre 85% e 89,99%, perda de 0,3 ponto; Quando nível mínimo de serviço for inferior a 85%, perda de 0,5 ponto e a contratada estará passível de advertência;

8.7.10 Sanções: No caso de índice inferior a 85% por dois ou mais meses seguidos, a contratada estará passível de inexecução parcial do contrato;

8.7.11 Observações: O SLA de cada tipo de chamado é definido pelo catálogo de serviços

| Sigla | Indicador | Pontos perdidos por inobservância |
|-------|--|--|
| IND05 | Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo de SLA estabelecido >=95% | entre 90% e 94,99% = 0,1 entre 85% e 89,99% = 0,3 inferior a 85% = 0,5 |

8.8. Eficácia no tratamento de chamados (IND06)

8.8.1 Finalidade: Apurar a eficácia do contratado na resolução de chamados para requisições de serviços, incidentes e incidentes de segurança

8.8.2 Meta a cumprir: >=95%

8.8.3 Instrumento de medição: ITSM/Susep

8.8.4 Forma de acompanhamento: Amostragem

8.8.5 Periodicidade: Mensal

8.8.6 Mecanismo de cálculo (%): $(\text{Total de chamados atendidos} - \text{Total de chamados reaberto}) / \text{Total de chamados atendidos} \times 100$ <Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução>.

8.8.7 Evidência de cálculo: Relatório de Chamados Atendidos

8.8.8 Início da vigência: Início do contrato, após o período de estabilização

8.8.9 Faixa no ajuste no pagamento: Quando nível mínimo de serviço for entre 90% e 94,99%, perda de 0,1 de ponto; Quando nível mínimo de serviço for entre 85% e 89,99%, perda de 0,3 ponto; Quando nível mínimo de serviço for inferior a 85%, perda de 0,5 ponto e a contratada estará passível de advertência;

8.8.10 Sanções: No caso de SLA inferior a 85% por dois ou mais meses seguidos, a contratada estará passível de inexecução contratual;

8.8.11 Observações: sem observações.

| Sigla | Indicador | Pontos perdidos por inobservância |
|-------|---|--|
| IND06 | Eficácia no tratamento de chamados >= 95% | entre 90% e 94,99% = 0,1 entre 85% e 89,99% = 0,3 inferior a 85% = 0,5 |

8.9. Eficiência na execução dos projetos (IND07)

8.9.1 Finalidade: Apurar a eficiência do contratado na execução de projetos

8.9.2 Meta a cumprir: 0 atrasos

- 8.9.3 Instrumento de medição: ITSM/Susep
- 8.9.4 Forma de acompanhamento: Amostragem
- 8.9.5 Periodicidade: Mensal
- 8.9.6 Mecanismo de cálculo: Número de projetos com atraso
- 8.9.7 Evidência de cálculo: Relatório de Execução de Projetos
- 8.9.8 Início da vigência: Início do contrato, após o período de estabilização
- 8.9.9 Faixa no ajuste no pagamento: 0,1 ponto por projeto com atraso, até o máximo de 0,5
- 8.9.10 Sanções: No caso de 5 projetos com atraso por dois ou mais meses seguidos, a contratada estará passível de inexecução contratual;
- 8.9.11 Observações: sem observações.

| Sigla | Indicador | Pontos perdidos por inobservância |
|-------|---|--|
| IND07 | Número de projetos com atraso (NPA) = 0 | <p>NPA menor que 5 = NPA * 0,1 ponto</p> <p>NPA maior que 5 = 0,5 pontos</p> |

- 8.10. Eficácia na execução dos projetos (IND08)
- 8.10.1 Finalidade: Apurar a eficácia do contratado na execução de projetos
- 8.10.2 Meta a cumprir: 0 projetos não conformes
- 8.10.3 Instrumento de medição: ITSM/Susep
- 8.10.4 Forma de acompanhamento: Amostragem
- 8.10.5 Periodicidade: Mensal
- 8.10.6 Mecanismo de cálculo: Número de projetos não conformes
- 8.10.7 Evidência de cálculo: Relatório de Execução de Projetos
- 8.10.8 Início da vigência: Início do contrato, após o período de estabilização
- 8.10.9 Faixa no ajuste no pagamento: 0,1 ponto por projeto não conforme, até o máximo de 0,5
- 8.10.10 Sanções: No caso de 5 projetos não conformes por dois ou mais meses seguidos, a contratada estará passível de inexecução contratual;
- 8.10.11 Observações: sem observações.

| Sigla | Indicador | Pontos perdidos por inobservância |
|-------|-----------|--|
| | | <p>NPNC menor que 5 = NPNC * 0,1 ponto</p> |

| | | |
|-------|---|-------------------------------|
| IND08 | Número de projetos não conformes (NPNC) = 0 | NPNC maior que 5 = 0,5 pontos |
|-------|---|-------------------------------|

8.11. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo. As ocorrências de eventos desta tabela devem ser registradas no “Relatório de Ocorrências no Ambiente de TIC”

| Sigla | Termo de Serviço | Referência | Pontos perdidos por inobservância |
|-------|---|---|-----------------------------------|
| TS01 | Permitir a presença de profissional sem crachá e/ou uniforme nos locais onde há prestação de serviço para a CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada. | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |
| TS02 | Suspender ou interromper*, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados (chamados de requisição e incidentes). Neste item também entrará a "pausa de chamado" injustificada ou indevida. | Por ocorrência identificada | 0,2 ponto |
| TS03 | Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução. | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |
| TS04 | Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |
| TS05 | Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE. | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |
| TS06 | Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores /metas de níveis mínimos de serviços por quaisquer subterfúgios. | Por ocorrência de Indicador Manipulado identificada | 1 ponto |
| TS07 | Manter profissionais, após o prazo concedido em contrato, em uma área especializada sem o conhecimento necessário ou a qualificação mínima exigida na respectiva área. | Por ocorrência identificada | 0,3 ponto |
| TS08 | Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE na execução das atividades contratuais. | Por ocorrência identificada | 0,5 ponto |

| | | | |
|------|--|-----------------------------|-----------|
| TS09 | Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante na execução das atividades contratuais. | Por ocorrência identificada | 0,6 ponto |
| TS10 | Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço. | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |
| TS11 | Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do Data Center e demais unidades de prestação de serviços. | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |
| TS12 | Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, entre outros) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE. | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |
| TS13 | Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE. | Por ocorrência identificada | 0,3 ponto |
| TS14 | Deixar de comunicar a CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura. | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |
| TS15 | Deixar de cumprir as Normas e Políticas de Segurança de TI do CONTRATANTE. | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |
| TS16 | Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, dentro do prazo definido de cinco dias úteis. | Por dia de atraso | 0,1 ponto |
| TS17 | Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo. | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |
| | | | |

| | | | |
|------|---|-----------------------------|--|
| TS18 | Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas, scripts, e registros da Base de Dados de Conhecimentos ou da documentação do ambiente. | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |
| TS19 | Deixar de aplicar, alegar desconhecimento, ou aplicar incorretamente rotina da Base de Dados de Conhecimentos ou da documentação do ambiente. | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |
| TS20 | Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI. | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |
| TS21 | Deixar de operar e monitorar os ativos de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes em ambiente de produção. | Por ocorrência identificada | 0,2 ponto |
| TS22 | Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições de Mudanças. | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |
| TS23 | Deixar de comunicar a realização de Requisições de Mudanças que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços. | Por ocorrência identificada | 0,2 ponto |
| TS24 | Deixar de participar de reunião e/ou convocação solicitada e agendada com no mínimo 2 (duas) horas de antecedência com a equipe de TI da CONTRATANTE. | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |
| TS25 | Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal. | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto por dia incompleto que exceder as 24 horas |
| TS26 | Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA. | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |
| TS27 | Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de ITSM da CONTRATANTE. | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |

| | | | |
|------|---|-----------------------------------|-----------|
| TS28 | Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique. | Por dia de interrupção | 1 ponto |
| TS29 | Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados. | Por ocorrência identificada | 2 pontos |
| TS30 | Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pela CONTRATANTE | Por ocorrência identificada | 0,1 ponto |
| TS31 | Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE. | Por ocorrência identificada | 0,3 ponto |
| TS32 | Deixar de manter, configurar e fazer a gestão da solução de ITSM atualmente em uso na CONTRATANTE. | Por mês de atraso cumulativamente | 0,1 ponto |
| TS33 | Deixar de responder às mensagens por email e pela ferramenta oficial de mensageria da Susep dentro de um prazo de 2 (duas) horas. | Por mês de atraso cumulativamente | 0,1 ponto |

* Entende-se por suspender ou interromper qualquer ato ou fato não conforme que provoque retardo na conclusão de um atendimento (ex.: transferir para outra equipe ou indivíduo sem as informações necessárias para dar prosseguimento ao atendimento, agendamentos injustificados, deixar de realizar uma atividade planejada no horário definido – inclusive RDMs, deixar o chamado em sua fila sem qualquer tipo de atuação, deixar de atuar imediatamente após um usuário repassar uma informação solicitada pelo analista, não encaminhar um chamado após este não ter sido validado pelo usuário, dentre outros).

8.12. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

- 8.12.1 não produziu os resultados acordados,
- 8.12.2 deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 8.12.3 deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 8.13. A utilização do NMS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 8.14. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:
 - 8.14.1 O indicador será a Nota Mensal de Avaliação (NMA). A finalidade deste indicador será a de permitir que a Gestão e/ou Fiscalização Contratual afirmem objetivamente o nível de conformidade do serviço prestado pela CONTRATADA;
 - 8.14.2 A NMA (Nota Mensal de Avaliação) será utilizada para aferir a necessidade de adequação de pagamento para os itens remuneráveis por "valor fixo mensal" ou "unidade". A meta a ser cumprida pela CONTRATADA será a obtenção de uma Nota Mensal de Avaliação (NMA) maior ou igual a 9,7;
 - 8.14.3 O instrumento de medição utilizado será baseado no Relatório de Acompanhamento da Execução Contratual;

- 8.14.4 O procedimento de fiscalização do serviço prevê que, uma vez verificada a incidência da CONTRATADA nas situações previstas, deverão ser descontados os pontos correspondentes;
- 8.14.5 A apuração dar-se-á com periodicidade mensal, após o encerramento de cada mês;
- 8.14.6 O mecanismo de cálculo da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula: $NMA = 10 - \sum \text{pontos_perdidos}$;
- 8.14.7 Os indicadores de Níveis Mínimos de Serviço e os Termos de Serviço serão avaliados a partir do início de vigência deste Contrato, respeitados o período de estabilização;
- 8.14.8 O cômputo da NMA deverá considerar os seguintes indicadores: indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INDXX) e indicadores de Termos de Serviço (TSXX).
- 8.14.9 A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas, dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida pela CONTRATADA, considerando os critérios definidos a seguir:
- 8.14.9.1. Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 9,7 e maior ou igual a 9,5 sujeitará a CONTRATADA a simples notificação;
- 8.14.9.2. Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 9,5 e maior ou igual a 9,0 sujeitará a CONTRATADA à adequação de -5% (menos cinco por cento) no valor do pagamento devido no período;
- 8.14.9.3. Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 9,0 e maior ou igual a 8,0 sujeitará a CONTRATADA à adequação de -10% (menos dez por cento) no valor do pagamento devido no período;
- 8.14.9.4. Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 8,0 e maior ou igual a 7,0 sujeitará a CONTRATADA à adequação de -15% (menos quinze por cento) no valor do pagamento devido no período;
- 8.14.9.5. Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 7,0 e maior ou igual a 6,0 sujeitará a CONTRATADA à adequação de -20% (menos vinte por cento) no valor do pagamento devido no período;
- 8.14.9.6. Nota Mensal de Avaliação (NMA) abaixo de 6 sujeitará a CONTRATADA à adequação de -25% (menos vinte e cinco por cento) no valor do pagamento devido no período;
- 8.14.9.7. Poderá ser objeto de proposição de advertência a obtenção de NMA inferior a 9,7 de forma reiterada
- 8.14.9.8. Poderá ser objeto de proposição de sanção administrativa de inexecução contratual a obtenção de NMA inferior a 6,0 de forma reiterada.
- 8.14.10 O limite máximo de glosas no pagamento mensal à CONTRATADA será de 25% (vinte e cinco por cento);
- 8.14.11 A CONTRATANTE poderá decidir pela não aplicação da glosa, caso entenda que a justificativa da CONTRATADA seja pertinente.

Recebimento

- 8.15. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.
- 8.16. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
- 8.17. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.
- 8.18. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.
- 8.19. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 8.20. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal.
- 8.21. Ao final de cada período/evento de faturamento:
- 8.21.1 o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

8.22. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.23. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.24. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.25. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.26. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.27. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.28. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.28.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

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

8.28.3 Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

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

8.28.5 Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.29. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.30. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.31. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.32. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.32.1 A CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

8.32.2 Durante a execução contratual será mantido histórico de gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução, por ordem histórica, a cargo do Gestor do Contrato.

Liquidação

8.33. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.34. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.35. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- I) o prazo de validade;
- II) a data da emissão;
- III) os dados do contrato e do órgão contratante;
- IV) o período respectivo de execução do contrato;
- V) o valor a pagar; e
- VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.36. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

8.37. 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. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.38. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.38.1 verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.38.2 identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.39. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, 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 do Contratante.

8.40. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, 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.

8.41. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

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

Prazo de pagamento

8.43. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.44. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice *ICTI - Índice de Custos de Tecnologia da Informação* de correção monetária.

Forma de pagamento

8.45. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

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

8.47. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.47.1 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.48. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Antecipação de pagamento

8.49. A presente contratação não permite a antecipação de pagamento

Reajuste

8.50. Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 02 /02/2026.

8.51. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

8.53. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.54. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

8.55. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

8.56. 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.

8.57. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

8.58. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

8.58.1 A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.58.2 Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.58.3 O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

8.58.4 A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

8.59. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

| ID | Ocorrência | Glosa / Sanção |
|----|--|---|
| 01 | Não comparecer injustificadamente à reunião inicial | Advertência. Em caso de reincidência, multa 1% sobre o valor total do Contrato. |
| 02 | Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal. | A sanção prevista no inciso III do caput do art. 156 da Lei nº 14.133/21 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 desta Lei, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos. |
| 03 | Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação. | A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração Pública. |
| 04 | Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados. | Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração Pública, sem prejuízo da Rescisão Contratual. |
| 05 | Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação. | Multa de 10% sobre o valor total do Contrato. |
| 06 | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato. | Multa de 15% sobre o valor total do Contrato. |
| 07 | Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 5 dias úteis. | Advertência. Em caso de reincidência, multa de 0,1% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pelo Contratante, até o limite de 10 dias úteis. |
| | | Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 1% do valor total do Contrato. |
| | | A Contratada será impedida de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo às penalidades decorrentes |

| | | |
|----|--|---|
| 08 | Provocar intencionalmente a indisponibilidade e/ou o mal andamento da prestação dos serviços. | da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021. |
| 09 | Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas do contratante. | A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021. |
| 10 | Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela. | Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 2% (dois por cento) do valor total do Contrato. |

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

9.2.1 não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2 deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1 Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2 Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4 Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **0,1 % (zero vírgula um por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **30 (trinta)** dias.

9.4.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

9.4.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de **5% (cinco por cento) a 10 % (dez por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de **de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **15% (quinze por cento) a 20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, **5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **15% (quinze por cento) a 20% (vinte por cento)** do valor da contratação, ressalvadas as seguintes infrações também enquadráveis nessa alínea

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.10.1 Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.10.2 Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2 as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.11.4 os danos que dela provierem para o Contratante; e

9.11.5 a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.12. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.13. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse

caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.14. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.14.1 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.16. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global.

Exigências de habilitação

10.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

10.4. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

10.5. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.6. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

10.7. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.8. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

10.9. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.10. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

10.11. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

10.12. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

10.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.19. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

10.22. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

10.23. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

10.24. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis *dos dois últimos exercícios sociais*, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

- 10.25. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, capital mínimo limitado a 10% do valor total estimado da contratação
- 10.26. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação;
- 10.27. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;
- 10.28. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 10.29. O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.
- 10.30. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica

- 10.31. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.
- 10.31.1 Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 10.31.2 Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência por meio da apresentação, no momento da assinatura do contrato ou do aceite de instrumento equivalente, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil.

Qualificação Técnica

- 10.32. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 10.32.1 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:
- 10.32.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 36 (trinta e seis) meses do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;
- 10.32.1.2. Atendimento a usuários e suporte técnico, níveis N1, N2 e N3 para ambiente com pelo menos 500 (quintentos) usuários;
- 10.32.1.3. Administração de Central de Serviços de TIC para ambiente com pelo menos 500 (quintentos) usuários;
- 10.32.1.4. Administração, suporte técnico, instalação, configuração, performance e otimização de ambiente Microsoft Windows Server e Linux para ambientes de rede com pelo menos 700 (setecentas) estações de trabalho com controladores de domínio redundantes e geograficamente distribuídos;
- 10.32.1.5. Administração, suporte, instalação, configuração e manutenção de solução de proteção de endpoint (antivírus) de pelo menos 700 (trezentas) estações, em ambientes geograficamente distribuídos;
- 10.32.1.6. Administração e suporte a servidores WEB e servidores de aplicação, baseados em pelo menos nas tecnologias: IIS e Apache. com pelo menos 10 (dez) sistemas e ou portais hospedados;
- 10.32.2 Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.
- 10.32.3 Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 10.32.4 O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.
- 10.32.5 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
- 10.33. Declaração de que o fornecedor possui ou instalará escritório no Distrito Federal, o que deverá ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contado a partir da vigência do contrato.

10.34. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.35. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

10.36. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

Disposições gerais sobre habilitação

10.37. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.38. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.39. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.40. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.41. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

10.42. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

10.42.1 A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

10.42.2 A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

10.42.3 A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

10.42.4 O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

10.42.5 A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

10.42.6 Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

10.42.6.1. ata de fundação;

10.42.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

10.42.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

10.42.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

10.42.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

10.42.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

10.42.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R\$ 5.643.968,40 (cinco milhões seiscentos e quarenta e três mil novecentos e sessenta e oito reais e quarenta centavos), conforme custos unitários apostos na **tabela contida no item 1.1 acima**.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: 17203/173039;
- II) Fonte de Recursos: 10500000294;
- III) Programa de Trabalho: 04122003220000001;
- IV) Elemento de Despesa: Item 1 - 33904010, Item 2 - 33904011;
- V) Plano Interno: SUSEPSI2000.

12.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Cronograma Físico Financeiro

| Evento | Prazo estimado | Valor Mensal | Valor Total |
|------------------|----------------|----------------|------------------|
| Pagamento Mensal | 36 meses | R\$ 156.776,90 | R\$ 5.643.968,40 |

| | | |
|---|---|--|
| <div>Integrante Requisitante</div> <div>Leandro Martins da Neves</div> <div>Coordenador-Geral da CGITI</div> <div>Matrícula 1958694</div> | <div>Integrante Técnico</div> <div>Luiz Eduardo Ademi Teixeira</div> <div>Analista Técnico</div> <div>Matrícula 1349889</div> | <div>Integrante Administrativo</div> <div>Michel Demitrov</div> <div>Analista Técnico</div> <div>Matrícula 1541245</div> |
|---|---|--|

ANEXOS

Anexo 01 - Perfis Profissionais

Anexo 02 - Equipe Básica

Anexo 03 - Ambiente de TIC

Anexo 04 - Catálogo de Serviços

Anexo 05 - POSIN/SUSEP

Anexo 06 - Instrução SUSEP – Uso recursos computacionais

Anexo 07 - Relatórios Gerenciais

Anexo 08 - Backlog de Projetos

Anexo 09 - Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo

Anexo 10 - Termo de Ciência

Anexo 11 - Carta de Apresentação de Preposto

Anexo 12 - Modelo de Ordem de Serviço

Anexo 13 - Termo de Recebimento Provisório de Serviços de TIC

Anexo 14 - Termo de Recebimento Definitivo de Serviços de TIC

Anexo 15 - Autorização de Faturamento

Anexo 16 - Proposta de Preços

Anexo 17 - Planilha de Custos e Formação de Preços

Anexo 18 - Registro de Indisponibilidade e Restabelecimento de Aplicações e Serviços de TIC

Anexo 19 - Serviços e Aplicações Críticos

14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

LUIZ EDUARDO ADEMI TEIXEIRA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 20/03/2026 às 10:38:27.

MICHEL DEMITROV

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 20/03/2026 às 16:14:30.

LEANDRO MARTINS DAS NEVES

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 20/03/2026 às 14:23:28.