



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

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 35014.048537/2021-19

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 35014.048537/2021-19

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
01/03/2022	1.0	Finalização da primeira versão do documento	<ul style="list-style-type: none"> Rafael Roque Leite Jullyano Lino da Silva Edir Vargas Coelho
29/06/2022	2.0	Ajustes a pedido da área administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Rafael Roque Leite Jullyano Lino da Silva Edir Vargas Coelho
26/10/2022	3.0	Ajustes após a PFE	<ul style="list-style-type: none"> Rafael Roque Leite Jullyano Lino da Silva Edir Vargas Coelho Monica Cristina Quibáo

TERMO DE REFERÊNCIA

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

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Trata-se de contratação via procedimento licitatório para prestação de serviços de subscrição de licenças de softwares para Solução de Segurança Integrada de Proteção Avançada de *Endpoints* (estações de trabalho e servidores de rede) e Detecção e Resposta de Endpoint (Endpoint Detection and Response - EDR), incluindo capacitação e serviço especializado de implantação.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. Trata-se de prestação de serviços de subscrição de licenças de softwares para Solução de Segurança Integrada de Proteção Avançada de *Endpoints* (estações de trabalho e servidores de rede) e Proteção de Dados (criptografia e anti-exfiltração, Data Loss Protection - DLP), Detecção e Resposta de Endpoint (Endpoint Detection and Response - EDR), incluindo capacitação e serviço especializado de implantação.

2.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de caráter continuado, pois pode ser objetivamente especificado por meio de padrões usuais no mercado, podendo, portanto, ser contratado por meio de processo licitatório na modalidade pregão em sua forma eletrônica.

2.3. As diretrizes deste Termo de Referência são compatíveis com o Estudo Técnico Preliminar deste processo de contratação.

2.4. A forma de cálculo para determinação do quantitativo, foi definida no Estudo Técnico Preliminar da Contratação através de levantamentos diversos, considerando o quantitativo de servidores ativos na autarquia que utilizam, ou podem vir a utilizar estações de trabalho e notebooks e demais equipamentos conectados na rede da Autarquia. Somado a este quantitativo, adicionou-se servidores de arquivo host físicos, além de servidores de arquivo virtuais das nuvens da AWS e Govcloud.

2.5. Considerando os levantamentos realizados, bem como as demais informações pertinentes levantadas, estabeleceu-se as soluções tecnológicas e demais itens agregados para a contratação. As informações estão dispostas na tabela abaixo:

ITENS	CATSER	DESCRICAÇÃO	DESCRIÇÃO DETALHADA	UNIDADE	QUANTIDADE MÁXIMA ANUAL
1	27502	Serviço de Subscrição de Licença de Software	Solução de Proteção de Endpoints - Computadores Desktops, Notebooks, Servidores de Arquivo Físicos e Virtuais, e Solução de Detecção e Resposta de Ameaças de Computadores - <i>Endpoint Detection and Response</i> - EDR, incluindo gerenciamento centralizado, instalação dos agentes nas máquinas e suporte técnico e garantia pelo período contratual.	Licenças Anuais	40.000
2	26972	Serviços	Implantação dos componentes da console de gerenciamento central da solução	Serviço	1

		Técnicos Especializados de Implantação da Solução	no ambiente do INSS, bem como disponibilização das licenças ou agentes.		
3	3840	Treinamento Customizado da Solução	Treinamento especializado para prover conhecimento necessário à equipe para operação, monitoramento das soluções e criação das políticas de segurança.	Aluno	20

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.2. O presente documento tem por finalidade prover os fundamentos para que seja viabilizada a contratação de serviços de subscrição de licenças de softwares para Solução de Segurança Integrada de Proteção Avançada de *Endpoints* (estações de trabalho e servidores de arquivo e rede) e Detecção e Resposta de Endpoint (Endpoint Detection and Response - EDR), incluindo capacitação e serviço especializado de implantação.

3.3. A justificativa se estrutura sob os seguintes aspectos:

3.3.1. Prover segurança avançada para endpoints, atualmente não disponível no cenário atual da Autarquia, a saber: computadores desktops, notebooks, servidores de arquivo e rede físicos e virtuais, tornando o ambiente tecnológico fortalecido e mais independente de ferramentas de segurança das quais não possui gestão direta;

3.3.2. Alimentar a cadeia de informações de segurança e de incidentes cibernéticos do INSS, fornecendo insumos para equipes de tratamento de incidentes e de SOC agirem tempestivamente com a intenção de evitar que ameaças digitais, como a inserção de dados fraudulentos em sistemas, o roubo de dados previdenciários, o roubo de credenciais de acesso de seus servidores, ataques de *ransomware* nas estações dos servidores;

3.3.3. Prover soluções de antivírus mais modernas, considerando as novas abordagens de detecção e prevenção de ameaças, como as tecnologias de aprendizado de máquina e de inteligência artificial, que podem identificar padrões de comportamento fraudulento em meio à utilização convencional dos recursos tecnológicos;

3.3.4. Adequação à aprovação de regulamentos na área tecnológica, como a Lei Geral de Proteção dos Dados (LGPD), sendo que qualquer solução adotada para a proteção dos *Endpoints* (estações de trabalho, notebooks, servidores físicos e virtuais em nuvem, impressoras, dispositivos USB de armazenamento e conexões de rede, inclusive com a Internet), também deverá estar em conformidade com os marcos regulatórios;

3.4. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

3.4.1. O objeto da presente contratação não trata de oferta digital de serviços públicos, portanto não haverá integração à Plataforma de Cidadania Digital, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, considerando que trata-se de implantar licenças de software em estações de trabalho e servidores já presentes no INSS.

3.4.2. A contratação objeto deste Termo de Referência está alinhada com os seguintes alinhamentos institucionais:

I - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC

PDTI do INSS - 2020/2022 <i>RESOLUÇÃO Nº 13/CEGOV/INSS, DE 14 DE OUTUBRO DE 2020</i>			
5. Alinhamento com a Estratégia da Organização			
ID	Objetivo	Ação Estratégica	
	Atualização e normalização da infraestrutura	Contratação de produtos e serviços de Tecnologia da Informação	
6. Necessidades de TI Consolidadas			
ID	Necessidade de TI	Descrição	
N1	Provisionamento, manutenção e atualização do parque de equipamentos e da infraestrutura de redes	O parque tecnológico contempla duas categorias: (1) Equipamentos de utilização direta pelos colaboradores e visitantes; (2) Equipamentos e soluções necessários para suportar a infraestrutura de TIC, mantidos diretamente pela DTI.	
7. Plano de Metas e Ações			
Necessidades de TI Consolidadas	Meta Descrição	Metas / Indicador	Ações
N1 Provisionamento, manutenção e atualização do parque de equipamentos e da infraestrutura de redes	M1 Prover equipamentos e soluções para atender às necessidades dos usuários de TI	% de projetos concluídos conforme Plano Anual de Execução de Projetos (indicador anual)	A3 Prover ferramentas tecnológicas e licenças de software de uso corporativo
ANEXO I - NECESSIDADES DE TI			
Id	Necessidade (oportunidade/problema)	Expectativa De Solução	Área Requisitante
110	Gestão dos processos de segurança da informação	Fomentar as ações de SIC e implementar processo	DTI
			Necessidades De TI Consolidadas
			Aperfeiçoamento das iniciativas de segurança de tecnologia da informação

III - Plano Anual de Contratação 2022 - PAC 2022 (TI)

ITEM	CÓDIGO DO ITEM	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO SUSCINTA DO OBJETO

297	26077	Software como Serviço - SaaS	Subscrição de suíte de software antivírus, antimalware, proteção contra ameaças avançadas, outros.
-----	-------	------------------------------	--

3.5. Estimativa da demanda

3.5.1. A estimativa de demanda foi realizada através de levantamento do parque computacional do INSS (desktops), servidores hosts, servidores virtuais e equipamentos móveis (notebooks), bem como foi realizado levantamento do quantitativo de servidores públicos ativos no INSS, aplicando-se filtros sobre o valor global no intuito de chegar a um número mais preciso, considerando que o INSS possui quantidade relevante de servidores em regime de teletrabalho, instituído pela INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 65, DE 30 DE JULHO DE 2020.

3.5.2. Posteriormente, verificou-se que as fontes consultadas, as informações coletadas não eram precisas, fato que se explica tendo em vista o INSS não possuir um contrato de Gestão de Ativos do parque computacional da Autarquia. Observou-se que, de acordo com levantamento patrimonial do INSS, têm-se mais microcomputadores do que o quantitativo de servidores ativos no INSS.

3.5.3. Considerando o que versa a IN 01/2019, item 1.5, Anexo, onde o volume de licenças e de serviços agregados a serem contratados deve refletir a necessidade do órgão, a Equipe de Planejamento da Contratação optou pelo quantitativo que mais se aproximasse da realidade do INSS, e considerou o número de usuários ativos, que efetivamente utilizam os equipamentos relacionados no objeto desta contratação por melhor refletir o quantitativo de licenças a serem adquiridas.

3.5.4. Foi acrescido ao resultado encontrado, um percentual de 16 % de licenças sob demanda, chegando-se ao quantitativo máximo de **40.000 endpoints**, considerando que as licenças serão pagas sob demanda e pela imprevisibilidade no acréscimo de pessoal ou de novos endpoints no âmbito do INSS.

3.5.5. Considerando os levantamentos realizados, bem como as demais informações pertinentes levantadas, estabeleceram-se as soluções tecnológicas e demais itens agregados para a contratação. As informações estão dispostas na tabela abaixo:

ITENS	CATSER	DESCRICAÇÃO	DESCRIÇÃO DETALHADA	UNIDADE	QUANTIDADE MÁXIMA ANUAL
1	24333	Serviço de Subscrição de Licença de Software	Solução de Proteção de Endpoints - Computadores Desktops, Notebooks, Servidores de Arquivo Físicos e Virtuais, e Solução de Detecção e Resposta de Ameaças de Computadores - <i>Endpoint Detection and Response</i> - EDR, incluindo gerenciamento centralizado, instalação dos agentes nas máquinas e suporte técnico e garantia pelo período contratual.	Licenças Anuais	40.000
2	16918	Serviços Técnicos Especializados de Implantação da Solução	Implantação dos componentes da console de gerenciamento central da solução no ambiente do INSS, bem como disponibilização das licenças ou agentes.	Serviço	1
3	3840	Treinamento Customizado da Solução	Treinamento especializado para prover conhecimento necessário à equipe para operação, monitoramento das soluções e criação das políticas de segurança.	Aluno	20

3.5.6. Detalhamento do quantitativo:

LEVANTAMENTO DO PARQUE	QUANTITATIVO ENDPOINTS
Estação de trabalho	31.196
Servidores Físicos (Host)	1.626
Servidores Virtuais - GovCloud	256
Servidores Virtuais - AWS	351
Subtotal	33.429
Licenças sob demanda	3.342
Acréscimos Eventuais	3.229
Total	40.000

3.6. Parcelamento da Solução de TIC

3.6.1. As soluções foram divididas em 3 itens, conforme tabela acima, contemplando o tipo de subscrição de licenças para proteção de endpoints, o serviço de implantação das licenças e console de gerenciamento, além do treinamento da solução. Embora as soluções descritas no item 1 possam ser divididas em itens específicos de acordo com a natureza de cada solução, bem como os serviços agregados de treinamento e implantação especializada, a adjudicação para estes itens se dará para um fornecedor vencedor do certame, de modo a atender todos os itens.

3.6.2. A divisão do objeto licitatório de forma a contemplar vários fornecedores, implicaria na impossibilidade de execução dos serviços de suporte técnico, renovação das licenças de cada item, aquisição, implantação e manutenção da integração do ambiente atual de modo coordenado de acordo com a necessidade de segurança da informação do INSS.

3.6.3. A definição por grupo único trata-se de uma questão de viabilidade técnica para uma solução de segurança da informação de modo a garantir a interoperabilidade e compatibilidade de todas as soluções e componentes desta infraestrutura. Os produtos que compõem os itens da contratação devem funcionar de modo integrado, possibilitando que o fornecedor possa executar suporte no ambiente completo por ele ofertado e configurado, preservando a garantia da solução ofertada.

3.6.4. A execução de forma integrada dos serviços garante a preservação dos dados de execução, evitando transferência de responsabilidades, nos casos de eventuais problemas causados por ações executadas por mais de uma contratada, além de promover simplificação para a gestão e fiscalização do contrato, minimizando a ampliação de uso de recursos humanos para estas tarefas.

3.7. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.7.1. Entre os principais benefícios a serem alcançados com a contratação, destacam-se as seguintes:

3.7.1.1. Prover proteção básica contra ataques diretos às estações de trabalho do INSS, servidores de arquivo, físicos e virtuais, atualmente inexistente, considerando a abrangência do parque computacional da Autarquia, bem como a quantidade de servidores públicos

que atuam no órgão, de forma a neutralizar estas vulnerabilidades em se tratando de órgão tão relevante como o INSS.

3.7.1.2. Assegurar que todos os serviços e terminais conectados a uma rede estejam protegidos contra vários tipos de ataques cibernéticos como worms, cavalos de troia, spywares, adwares, rootkits e ataques de vulnerabilidades de software, sendo considerada a proteção básica e essencial para qualquer organização que possui terminais conectados a uma rede corporativa.

3.7.1.3. Fortalecer os controles de segurança no tratamento de incidentes de segurança cibernéticas relacionadas ao vazamento de credenciais, através da implantação de solução de Detecção e Resposta para Endpoints - EDR.

3.7.1.4. Promover à adequação à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD;

3.7.1.5. Fornecer à Equipe de Tratamento de Incidentes da DTI/INSS, ferramentas de gerenciamento, criação de políticas, e meios para aperfeiçoar as bases de conhecimento que subsidiarão ações e estratégias a serem adotadas pela área de segurança da DTI/INSS.

3.7.1.6. Promover a redução de incidentes de segurança no âmbito do INSS através de insumos adquiridos e armazenados pelo uso das ferramentas e soluções a serem adquiridas com a contratação.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Identificação das Necessidades de Negócio

4.1.1. As licenças fornecidas devem ser por subscrição e deverão ser renovadas a cada 12 meses e permanecerem ativas na vigência do contrato;

4.1.2. A solução deverá fornecer Console de Gerenciamento para controle e operacionalização, além de controle de políticas, para cada tipo de módulo de segurança contratado.

4.1.2.1. O console de gerenciamento de permitir a criação de políticas de segurança por perfis autorizados pela contratada;

4.1.2.2. Deverá permitir a instalação das licenças ou agentes em servidores, estações de trabalho e máquinas virtualizadas, via console de gerenciamento, com opção de remoção de soluções antivírus previamente instaladas;

4.1.2.3. Deverá possuir painel de controles dashboard com acompanhamento e monitoramento em tempo real do status de cada endpoint.

4.1.2.4. A console de gerenciamento da solução avançada de segurança deverá permanecer acessível por pelo menos 90 (noventa) dias após o prazo contratual.

4.1.3. Além do console de gerenciamento mencionado no item anterior, a Contratada deverá encaminhar, em até 10 dias úteis após o fechamento do faturamento correspondente aos serviços executados, Relatório de Execução dos Serviços contendo no mínimo:

4.1.3.1. Mês/Ano de Referência;

4.1.3.2. Data de início e fim do ciclo de faturamento apurado;

4.1.3.3. Quantitativo de licenças/agentes efetivamente instalados no período apurado;

4.1.3.4. Logs e informações de quarentena gerados no período apurado;

4.1.3.5. Ocorrências geradas a partir de abertura de chamados pelo Contratante ou pela Contratada, com detalhamento de sua resolução, conforme Níveis Mínimos de Serviços Acordados;

4.1.3.6. Demais métricas que permitam a avaliação da efetividade dos serviços.

4.1.4. O pagamento relativo às subscrições das licenças será realizado por assinatura anual e nas suas respectivas renovações considerando o quantitativo de licenças efetivamente instaladas e comprovadas via relatório de faturamento a ser encaminhado pela Contratada.

4.1.5. As faturas ou por período estabelecido em contrato, conforme o quantitativo de licenças anuais/agentes efetivamente instalados e apresentados no relatório de serviços e atestados pelo gestor do contrato;

4.1.6. Em conformidade com o que versa a IN 01/2019, item 1.6, Anexo, a implantação de licenças e serviços agregados, deverão ocorrer de forma gradual, seguindo cronograma de implantação, cabendo o pagamento apenas sobre os quantitativos demandados, fornecidos e efetivamente implantados.

4.2. Requisitos de Tecnologia da Informação

4.2.1. As especificações técnicas para as soluções a serem contratadas se encontram no Anexo V - Especificações Técnicas, documento SEI ([7478553](#)).

4.3. Requisitos de Capacitação

4.3.1. Os requisitos de capacitação, aplicáveis para o item 3 da contratação, encontram-se no Anexo VII, documento SEI ([7478561](#)).

4.3.2. Os instrutores responsáveis pela execução do treinamento deverão possuir experiência profissional comprovada mínima de 2 (dois) anos na área de Tecnologia da Informação e de pelo menos 1 ano de experiência profissional comprovada com produtos e ambientes do Fabricante, e em conformidade com o formato de implantação adotado, e possuir pleno conhecimento da solução alvo do treinamento.

4.4. Requisitos Legais

4.4.1. Ao procedimento de contratação, aplicam-se, entre outros, os seguintes dispositivos legais:

4.4.1.1. Lei 8.666/93 – Lei de licitações e contratos;

4.4.1.2. Decreto 7.174/10 – Contratação de bens e serviços de informática;

4.4.1.3. Instrução Normativa Nº 01 de 2019, SGD/ME;

4.4.1.4. Instrução Normativa Nº 03/2017, SEGES/MPDG;

4.4.1.5. Instrução Normativa Nº 73, DE 5 DE AGOSTO DE 2020;

4.4.1.6. Lei Nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

4.4.1.7. Lei Anticorrupção n. 12.846/2013.

4.4.1.8. Orientações gerais do Governo Eletrônico, através das publicações no site <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes>.

4.4.2. Ao procedimento de contratação aplicam-se subsidiariamente os seguintes dispositivos legais:

4.4.2.1. Instrução Normativa Nº 5, de 25 de 2017;

4.4.2.2. Lei Nº 8.078/1990, Código de Defesa do Consumido (CDC);

4.4.2.3. Lei Nº 10.406/2002, Código Civil (CC).

4.5. Requisitos de Manutenção

4.5.1. Os requisitos de manutenção do serviço, em caso de falhas, estão padronizados nos itens 4.12 e 7.4, Requisitos de Suporte Técnico e Níveis Mínimos de Serviços Exigidos.

4.6. Requisitos Temporais

4.6.1. Após assinatura do contrato, nomeação do gestor e fiscais, reunião Inicial para nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, edital e seus anexos, a contratada terá até 60 (dias) para iniciar o serviço, a contar da data de abertura de Ordem de Serviço - OS.

4.7. Requisitos de Segurança

4.7.1. Os serviços de implantação, treinamento e o gerenciamento centralizado das soluções deverão estar compatíveis com os normativos de segurança da informação vigentes no Brasil, considerando:

4.7.1.1. LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018, LGPD;

4.7.1.2. INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5 DO GSI, DE 30 DE AGOSTO DE 2021;

4.7.1.3. Os serviços objeto deste Termo de Referência deverão ser executados observando as diretrizes estabelecidas na Política de Segurança da Informação do INSS, aprovada pela INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL RESOLUÇÃO Nº 9/CEGOV/INSS, DE 31 DE AGOSTO DE 2020 – POSIN-INSS.

4.8. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.8.1. Não foram identificados requisitos sociais, ambientais e culturais.

4.9. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.9.1. Não foram identificados requisitos de Arquitetura Tecnológica.

4.10. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.10.1. As subscrições serão instaladas conforme Ordem de Serviço a ser emitida pelo Gestor do Contrato, e conforme Modelo de Execução e Modelo de Gestão do Contrato, Itens 6 e 7 deste Termo de Referência.

4.10.2. As subscrições que não forem instaladas na primeira Ordem de Serviço, deverão ser instaladas posteriormente sob demanda, desde que dentro da vigência do período contratual e desde que estejam em acordo com as especificações técnicas definidas neste Termo de Referência.

4.10.3. A necessidade de emissão de Ordem de Serviço sob demanda, após a implantação, se faz necessária considerando a eventual atualização de Sistemas Operacionais de parte dos Servidores de Arquivo Físicos não compatíveis com as soluções em momentos posteriores.

4.11. Requisitos de Implantação

4.11.1. Os requisitos de implantação, aplicáveis para o item 2 da contratação, encontram-se no Anexo VI, documento SEI ([9463021](#)).

4.11.2. A implantação da solução se dará em um único momento através da implantação dos componentes do painel de gerenciamento da solução e pela instalação dos agentes da solução básica e agentes da solução Endpoint Detection and Response - EDR nos computadores e servidores.

4.12. Requisitos de Garantia

4.12.1. A CONTRATADA, prestará garantia de execução do Contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666/93, com validade durante a execução do contrato, e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 2% (dois por cento) do valor total do Contrato.

4.12.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contados da assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por:

4.12.2.1. caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

4.12.2.2. seguro-garantia; ou

4.12.2.3. fiança bancária.

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

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

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

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

4.12.6.1. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.12.6.2. Prejuízos causados à Administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

4.12.6.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.

4.12.7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nas alíneas do subitem 4.12.5.

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

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

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

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

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

4.12.13. A garantia será considerada extinta:

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

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

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

4.12.14.1. Caso fortuito ou força maior;

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

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

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

4.12.15. Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas no subitem 4.12.13.

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

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

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

4.13. Requisitos de Suporte Técnico

4.13.1. A Contratada deverá prestar o Suporte Técnico e Especializado, pelo período de vigência do contrato e da validade das subscrições, para sanar os problemas relacionados com as soluções e funcionamento pleno das licenças/agentes instaladas nos computadores (endpoints e servidores), bem como pela manutenção da plataforma de console de gerenciamento online indicado no item 4.1.2.

4.13.2. Os serviços de suporte deverão ser corretivos, proativos e consultivos, envolvendo atividades como auxílio na configuração de políticas e administração da solução, instalação de novas versões, patches e hotfixes, análise de dúvidas sobre melhores práticas de configuração, entre outros;

4.13.3. A Contratada deverá realizar o suporte técnico on-site ou de maneira remota.

4.13.4. Entende-se por Suporte Técnico Remoto as seguintes atividades:

4.13.4.1. Esclarecimento e resolução de quaisquer falhas identificadas na:

4.13.4.2. Suporte à instalação das licenças/agentes;

4.13.4.3. Operacionalização da console de gerenciamento;

4.13.4.4. Indisponibilidade do serviço contratados;

4.13.4.5. Quaisquer outros suportes correlatos ao serviço contratado;

4.13.5. Deverão ser fornecidas obrigatoriamente todas as atualizações de versão que ocorrerem durante toda a vigência das subscrições.

4.13.6. A Contratada deve garantir que novas versões de software ou atualizações dos produtos em garantia tenham a perfeita compatibilidade com o ambiente operacional em uso nas instalações do Contratante.

4.13.7. Os chamados deverão ser abertos pela Contratante através de canais disponibilizados pela Contratada, sem ônus ao Contratante, respeitando-se os Acordos Mínimos de Serviços;

4.13.8. A Contratada deverá manter ferramentas de monitoramento contra incidentes que afetem as soluções contratadas e a console de gerenciamento, independente da abertura de chamados feito pela Contratante, conforme o item anterior;

4.13.9. Durante o período contratual, os serviços de suporte técnico remoto serão prestados por técnicos credenciados pela Contratada e devidamente habilitados e certificados nas soluções adquiridas. .

4.13.10. O suporte técnico será realizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados, conforme Instrumento de Medição de Resultado.

4.13.11. Toda e qualquer despesa decorrente do suporte realizado durante o período contratual do serviço prestado será de responsabilidade da Contratada.

4.13.12. As informações sobre os canais de atendimento para abertura dos chamados deverão ser apresentadas à Contratante na reunião inicial, após a assinatura do Contrato.

4.13.13. A Contratada deverá providenciar o registro de toda e qualquer solicitação de suporte técnico, independentemente de sua natureza, cabendo à Contratante, o devido acompanhamento.

4.13.14. Deverão ser disponibilizados canais de atendimento para abertura dos chamados à Contratante conforme segue:

4.13.14.1. Website ou;

4.13.14.2. Telefone ou;

4.13.14.3. Portal web.

4.13.15. O Portal referido deverá estar formatado para a língua portuguesa.

4.13.16. O início do Suporte será considerado a partir do chamado registrado e entregue à contratada pelos meios disponibilizados pela mesma.

4.13.17. O Suporte deverá ser tratado por técnico especializado e certificado pelo fabricante da solução. A certificação deverá ser apresentada conforme Modelo de Execução do Contrato, item 6 deste Termo de Referência.

4.13.18. Cada chamado deverá conter, no mínimo, o registro das informações abaixo:

4.13.18.1. Número único do chamado;

4.13.18.2. Data e hora da abertura do chamado;

4.13.18.3. Descrição do problema a ser solucionado;

4.13.18.4. Data e hora do início do atendimento;

4.13.18.5. Data e hora do encerramento do atendimento.

4.13.19. Entende-se por resolução do chamado o tempo total desde a abertura do chamado até a solução do problema.

4.13.20. Os prazos de atendimento dos chamados deverão observar a severidade de cada chamado, que será informada pela CONTRATANTE, quando da abertura dos chamados, conforme a tabela de Definição de Prioridades abaixo:

4.13.21. Definição das Prioridades

Prioridade	Definição	Tempo Máximo para Resposta Inicial	Tempo Máximo para Solução Definitiva
P1	INCIDENTE CRÍTICO - Incidente que afete gravemente a solução tornando-a indisponível; - Componente crítico da solução integrada está indisponível ou afetando outros serviços críticos causando impacto crítico nas atividades de negócio; - Violações de segurança de dados dos usuários; - Solução integrada causando instabilidade ou problemas de falha no dispositivo do usuário;	1 hora comercial	8 horas
P2	INCIDENTE MAIOR - Incidente que cause impacto significativo no desempenho e na qualidade de parte dos serviços. Apesar de não causar interrupção continuada, o serviço em ambiente de produção está funcionando com capacidade fortemente reduzida. - Serviço crítico parcialmente indisponível ou com degradação de tempo de resposta.	2 hora comerciais	12 horas
P3	INCIDENTE MENOR - Incidente que envolva a interrupção parcial não crítica de funcionalidade da solução integrada, com impacto de nível médio a baixo na disponibilidade dos serviços sem o comprometimento de todos os serviços. - Um componente da solução integrada não crítico não está funcionando corretamente, ou apresenta desempenho degradado, causando impacto moderado.	4 horas comerciais	1 dia útil
P4	INCIDENTE QUE NÃO AFETA O SERVIÇO - Um componente não crítico da solução integrada não está funcionando corretamente, causando impacto mínimo para os usuários. - Painel de monitoramento disponibilizado pela contratada apresentando falhas. - Prevenções corretivas ou atualizações da solução Integrada que não impactem a funcionalidade da solução aos usuários.	8 horas comerciais	2 dias úteis

4.14. **Requisitos de Experiência Profissional**

4.14.1. Para os Itens 2 e 3, será exigido à Contratada comprovação através de títulos e certificados que comprovem a capacidade de executar o serviço em conformidade com o item 13.5 deste Termo de Referência.

4.15. **Requisitos de Formação da Equipe**

4.15.1. Não se aplica a esta contratação.

4.16. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.16.1. Os serviços deverão estar em disponibilidade "on-line" de 24/7, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, em patamar mínimo mensal de acordo com os Níveis Mínimos de Serviço, item 7.3.

4.17. **Requisitos de Segurança da Informação**

4.17.1. A Contratada deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas em seu ambiente.

4.17.2. A Solução ofertada pela Contratada deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo a Contratada informar em até 24 horas à Contratante todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados da Contratante.

4.17.3. A Contratada deverá manter o INSS informado formalmente e tempestivamente sobre quaisquer necessidades de atualização ou mudança na configuração dos serviços prestados.

4.17.4. A Solução deverá dispor de medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.

4.17.5. Os dados e demais informações de clientes do INSS eventualmente tratados pela Contratada e/ou terceiros por elas contratados não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados para fins diversos do previsto nesse Termo de Referência, sob nenhuma hipótese, exceto por determinação judicial.

4.17.6. A contratada deverá atuar em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados vindouras.

4.17.7. A Contratada deverá cumprir os requisitos mínimos de segurança da informação definidos pela INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5 DO GSI, DE 30 DE AGOSTO DE 2021;

4.17.8. Caso a CONTRATADA seja obrigada por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente a CONTRATANTE para que esta tome as medidas que julgar cabíveis.

4.17.9. A CONTRATADA será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta à CONTRATANTE e/ou a terceiros diretamente resultantes do descumprimento pela CONTRATADA de qualquer das cláusulas previstas neste capítulo quanto a proteção e uso dos dados pessoais.

4.17.10. A Contratada deverá, adicionalmente, seguir os seguintes procedimentos de segurança:

4.17.10.1. Inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela rede, salvo por ordem judicial, na forma da lei;

4.17.10.2. Inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;

4.17.10.3. Não fornecimento a terceiros de dados da Contratante, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;

4.17.10.4. Realizar o tratamento de dados pessoais (Lei 13709/2018) e informações classificadas, conforme legislação vigente;

4.17.10.5. Possibilitar a rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação;

4.17.10.6. Possibilitar a realização de auditoria de SIC (Segurança da Informação e Comunicação) de conformidade dos requisitos de segurança da informação previstos pela contratação;

4.17.11. A contratada deverá assinar os Termos de Sigilo e Confidencialidade anexos III e IV, a este Termo de Referência.

4.18. **Outros Requisitos Aplicáveis**

4.18.1. Não foram identificados Outros requisitos aplicáveis.

5. **RESPONSABILIDADES**

5.1. **Deveres e responsabilidades do CONTRATANTE**

- 5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- 5.1.2. Encaminhar formalmente as demandas, por meio do Gestor do Contrato, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos nesse Termo de Referência, observando-se o disposto no art. 32 da IN nº 01/2019/SGD/ME;
- 5.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 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 da contratada, 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 produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;
- 5.1.9. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber;
- 5.1.10. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
 - 5.1.10.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
 - 5.1.10.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
 - 5.1.10.3. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens;
 - 5.1.10.4. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
 - 5.1.10.5. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
 - 5.1.10.6. Arquivar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
 - 5.1.10.7. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
 - 5.1.10.8. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
 - 5.1.10.9. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
 - 5.1.10.10. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessária, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório;
 - 5.1.10.11. Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA e enviá-la à área administrativa para providências, juntamente com eventuais documentos auxiliares;
 - 5.1.10.12. Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e sugerir providências.

5.2. **Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

- 5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo 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, sempre que considerar a medida necessária;
- 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 desenvolvida para execução dos itens '4' e '5';
- 5.2.9. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação de todos os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários para o cumprimento do objeto contratual;
- 5.2.10. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

5.2.11. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.2.12. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

5.2.13. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

5.2.13.1. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

5.2.13.2. Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

5.2.13.3. Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;

5.2.13.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

5.2.13.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

5.2.14. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

5.2.15. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos;

5.2.16. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;

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

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

5.2.19. Fornecer o licenciamento dos produtos acompanhado de chaves de ativação e demais itens necessários à sua perfeita instalação e funcionamento, contemplando as versões indicadas no Edital ou as versões mais recentes disponibilizadas pelo fabricante, observando todas as especificações técnicas consignadas em sua proposta comercial;

5.2.20. Fornecer credenciais de acesso ao(s) site(s) do fabricante, para a realização de “downloads” dos produtos adquiridos, em suas versões mais recentes, bem como para a realização de “downloads” de correções, atualizações recentes, drivers, e quaisquer “softwares” de apoio ali disponibilizados, mantendo a conta corporativa já existente em nome do INSS;

5.2.21. Fornecer ao CONTRATANTE, sem ônus adicional, mídias contendo os produtos objeto deste contrato, caso não seja possível efetuar o “download” diretamente a partir do “site” do fabricante;

5.2.22. Disponibilizar ao CONTRATANTE acesso ao site que contenha Base de Conhecimento do fabricante sobre os produtos contemplados no objeto do ajuste;

5.2.23. Disponibilizar ao CONTRATANTE monitor de controle ou console de gerenciamento de licenças fornecidas e dos direitos adquiridos;

5.2.24. Fornecer a documentação técnica completa e atualizada dos produtos adquiridos, contendo manuais do fabricante, guias de instalação e outros documentos pertinentes, sempre em suas versões originais.

5.3. **Da Subcontratação**

5.3.1. Não será admitida a subcontratação de outro fornecedor para o objeto licitatório.

5.4. **Da Alteração Subjetiva**

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

6. **MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

6.1. O Modelo de Execução do Contrato deverá contemplar as condições necessárias ao fornecimento da solução de TIC, observando os itens a seguir.

6.2. **Rotinas de Execução**

Procedimentos e Rotinas	Responsável	Descrição	Prazo
Realização de reunião inicial	INSS, autoridade Competente da área Administrativa	Apresentação do preposto, termo de compromisso e termo de ciência além de esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do Contrato	Até 24 horas úteis, da data da assinatura do contrato
Implantação da Solução	INSS e Contratada	Será realizada a solicitação de implantação da solução através de Ordem de Serviço - OS, de acordo com os requisitos de implantação	Prazo de 60 dias para inícios dos serviços de implantação, de acordo com cronograma de implantação.
Disponibilização da Console de Gerenciamento	Contratada	A contratada deverá ativar o serviço após emissão de Ordem de Serviço	48h após a implantação da solução e das subscrições
Faturamento	Contratada	A contratada deverá encaminhar Relatório de Prestação de Serviços	5 dias úteis após o fechamento do faturamento, considerando as licenças efetivamente implantadas
Recebimento Provisório e Definitivo	INSS, Fiscais Técnico e Requisitante	Fiscais técnico e requisitante deverão receber provisoriamente e definitivamente os serviços executados	10 dias úteis contados a partir do recebimento do Relatório de Prestação de Serviços

6.3. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle:

6.3.1. Não se aplica por não tratar-se de registro de preços.

6.3.2. A entrega e pagamento se darão conforme a instalação das licenças nas estações de trabalho e servidores, a ser demonstrado detalhadamente no Relatório de Prestação de Serviços pela contratada, conforme prescrito no item 4.1.15 deste Termo de Referência.

6.4. Mecanismos formais de comunicação

6.4.1. As comunicações entre a Contratante e a Contratada ocorrerão, preferencialmente, via e-mail.

6.4.2. A Contratada deverá disponibilizar central telefônica, e-mail ou website para contato, cujo horário de funcionamento seja das 8h às 18h horas, de segunda à sexta-feira, exceto feriados.

6.4.3. As solicitações de ativação dos serviços serão feitas através da emissão de Ordem de Serviço - OS à contratada.

6.4.4. Os chamados para verificação de ocorrências de incidentes identificadas pela gestão e fiscalização contratual deverão ser comunicadas ao preposto da contratada via e-mail, ou portal específico para abertura de chamados.

6.4.5. Os incidentes, e demais ocorrências que poderão causar impactos na prestação dos serviços identificados pela contratada deverão ser comunicadas à contratante via e-mail e deverão constar no Relatório de Prestação de Serviços pela contratada, conforme prescrito no item 4.1.15 deste Termo de Referência.

6.5. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.5.2. O **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se no Anexo III - Termo de compromisso, documento SEI ([7478542](#)) e Anexo IV - Termo de ciência, documento SEI ([7478545](#)).

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**7.1. Critérios de Aceitação**

7.1.1. A avaliação da qualidade dos produtos entregues, para fins de aceitação, consiste na verificação dos critérios relacionados a seguir:

7.1.1.1. Entrega do Relatório de Prestação de Serviços em conformidade com o item 4.1.3 deste Termo de Referência;

7.1.1.2. Verificação de chamados abertos à Contratada durante o período apurado.

7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.2.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo fiscal técnico, através do Termo de Recebimento Provisório, documento SEI ([7478520](#)) para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

7.2.2. Anteriormente à assinatura do Termo de Recebimento Provisório pela equipe de fiscalização do contrato, a Contratada deverá encaminhar Relatório de Prestação de Serviços conforme disposto no item 4.1.3 deste Termo de Referência.

7.2.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, devendo ser substituídos no prazo de até 48 horas úteis, a contar da notificação à Contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.2.3.1. O Fiscal deverá analisar o relatório encaminhado em sua totalidade antes de encaminhá-lo à Contratada.

7.2.4. Caso a substituição não ocorra no prazo definido no item anterior, estará a Contratada incorrendo em atraso na entrega, sujeito à aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência, Acordos de Níveis Mínimos de Serviço, item 7.4.

7.2.5. Os serviços serão recebidos definitivamente, através de Termo de Recebimento Definitivo, no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação e consequente aceitação.

7.2.6. O recebimento, provisório e definitivo, seguirá o fluxo da gestão contratual, conforme o disposto na Seção III, Gestão do Contrato da IN SGD/ME nº 01/2019.

7.2.7. O Recebimento Provisório seguirá o modelo do Anexo I - Termo de recebimento provisório, documento SEI ([7478520](#)).

7.2.8. O Recebimento Definitivo observará o modelo do Anexo II - Termo de recebimento definitivo, documento SEI ([7478538](#)).

7.2.9. Somente após o recebimento definitivo o Gestor do Contrato autorizará a emissão da Nota Fiscal para devido pagamento.

7.2.10. O fluxo de gestão/fiscalização o do serviço deverá seguir as seguintes etapas:

7.2.10.1. Após a ativação do serviço, o fiscal técnico pelo recebimento deverá preencher o Anexo I - Termo de recebimento provisório;

7.2.10.2. Em caso de recusa do serviço pelo INSS, o Fiscal Técnico ou o responsável designado para a recepção do serviço, deverá informar imediatamente sobre o ocorrido ao Gestor do Contrato e à empresa contratada.

7.2.10.3. O Gestor do Contrato e o fiscal, ao receber os documentos e informações, deverá validar as informações constantes dos documentos recebidos considerando:

7.2.10.4. Conformidade pela Contratada acerca diretrizes de implantação da solução, de acordo com os Requisitos de Implantação, item 4.10 deste Termo de Referência;

7.2.10.5. Faturamento pelas licenças efetivamente instaladas e em pleno funcionamento, bem como a implantação e pleno funcionamento das console de gerenciamento da solução;

7.2.10.6. A existência de chamados técnicos abertos pelo Contratante por indisponibilidade ou instabilidade da solução que poderão ser monitorados através das ferramentas de monitoramento e medição de disponibilidade da Contratante e disponibilizada pela Contratada. Na ausência destes, a aferição do nível de serviço poderá ser realizada por meio de chamados abertos pela Contratante.

7.2.10.7. Após ateste do recebimento provisório em acordo com Termo de Referência, Anexos, e Contrato pelo fiscal técnico, o Gestor do Contrato do INSS deverá autorizar a emissão da Nota Fiscal.

7.2.10.8. O ateste é a confirmação de que os serviços foram entregues em conformidade com o Termo de Referência, Anexos, Contrato e em quantidade definida na solicitação de serviço.

7.2.11. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos pelo contratado, às suas custas, dentro do prazo de 10 dias úteis, a contar da notificação da

Contratada, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.2.12. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.3.1. O anexo da IN SGD/ME nº 01, de 2019, em seu item 1.8, ao tratar de diretrizes para contratação de licenciamento de software e serviços agregados, dispõe que "o órgão ou entidade, durante o planejamento da contratação, deverá compatibilizar prazos e níveis de serviços dos termos contratuais com as condições oferecidas pelo fabricante do produto, mesmo nos casos de contratação de revendedores.

7.3.2. O INDICADOR DE ATRASO NO FORNECIMENTO (IAE) é descrito na tabela a seguir:

IAE – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DA IMPLANTAÇÃO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos serviços conforme Ordem de Serviço - OS
Meta a cumprir	IAE <= 0 A meta definida visa garantir a entrega dos serviços constantes dentro do prazo de 60 dias após a emissão da OS.
Instrumento de medição	OS
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OS. Será subtraída a data de entrega dos produtos da OS (desde que o fiscal técnico reconheça aquela data, com registro em Termo de Recebimento Provisório) pela data do recebimento da OS pela contratada. As subscrições feitas sob demanda após a implantação também seguirão este indicador.
Periodicidade	Para cada OS encerrada mediante Termo de Recebimento Definitivo.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAE = \frac{(TEX - TEST)}{TEST}$ <p>Onde: IAE – Indicador de Atraso de Entrega da OS; TEX – Tempo de Execução – corresponde ao período entre a ciência recebimento da OS pela Contratada, e a data de entrega dos produtos constante no Recebimento Provisório. A data de início da contagem do prazo será aquela constante na OS como a data de ciência do recebimento pela Contratada, caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quanto a Contratada entregar os produtos da OS e ocorrer o recebimento provisório por parte do fiscal técnico e posterior recebimento definitivo TEST – Tempo máximo para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado em Contrato.</p>
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador IAE:</p> <p>Menor ou igual a 0 – Pagamento integral da OS;</p> <p>De 0,1 a 0,30 - aplicar-se-á glosa de 0,33% por dia de atraso sobre o valor apurado na competência subsequente em atraso até o limite de 10%;</p> <p>Acima de 0,30 - aplicar-se-á multa de 2% sobre o valor OS, sem prejuízo da aplicação da glosa definida na faixa anterior.</p>

7.3.3. O INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (IADP) é descrito na tabela a seguir:

IADP - INDICADOR DE ATENDIMENTO DENTRO DO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o prazo de início e final do atendimento dos chamados de suporte
Meta a Cumprir	IADP <= TMA A meta definida visa garantir a resolução dos chamados dentro do prazo previsto
Instrumento de Medição	Através do Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico
Forma de Acompanhamento	Cálculo do prazo de Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico em relação ao Nível de Serviço
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IADP = HF - HI$ <p>Onde: IADP – Indicador de Atendimento dentro do prazo; HF – corresponde ao horário em que o chamado foi resolvido no caso de verificação do prazo final do atendimento do chamado ou o horário que o atendimento do chamado foi iniciado no caso de verificação do prazo de início do atendimento. HI - corresponde ao horário em que o chamado foi aberto no caso de verificação do prazo de início do atendimento ou prazo de fim do atendimento.</p>
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados dias e horas corridas na medição.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.</p> <p>Obs 3: A apuração levará em consideração o maior percentual de multa no mês corrente, somando-se os percentuais de multa compensatória e moratória do chamado, e se dará sobre o valor total anual do contrato relativo ao Lote 01.</p> <p>Obs 4: As multas serão aplicadas quando a causa raiz dos chamados ou incidentes for por culpa da CONTRATADA</p>
Início de Vigência	A partir do início da execução do serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador IADP que ultrapassem os prazos máximos dispostos no item 4.12.21 deste Termo de Referência (IADP>PM)</p> <p>PM = Prazo Máximo para atendimento dos chamados</p> <p>As multas compensatórias serão aplicadas quando o tempo de início de atendimento ou o tempo de solução do atendimento excederem o prazo máximo (PM) de tempo definido para o nível de</p>

	<p>severidade do chamado, conforme segue:</p> <p>Prioridade nível P4 – Multa de 0,2% sobre o valor anual do contrato referente ao Item 01;</p> <p>Prioridade nível P3 – Multa de 0,5% sobre o valor anual do contrato referente ao Item 01;</p> <p>Prioridade nível P2 – Multa de 1% sobre o valor anual do contrato referente ao Item 01;</p> <p>Prioridade nível P1 – Multa de 2% sobre o valor anual do contrato referente ao Item 01;</p> <p>Será aplicada multa moratória sobre o valor anual do Contrato referente ao Item 01, nos casos em que o Tempo de Atendimento exceder os prazos máximos de atendimento (PM), considerando as seguintes situações:</p> <p>Prioridade P1 - multa de 0,5% até o limite de 5% a cada 2 horas que ultrapasse o prazo máximo (PM)</p> <p>Prioridade P2 - multa de 0,25% até o limite de 2,5% a cada 4 horas que ultrapasse o prazo máximo (PM)</p> <p>Prioridade P3 - multa de 0,1% até o limite de 1% a cada 8 horas que ultrapasse o prazo máximo (PM)</p> <p>Prioridade P4 - multa de 0,1% até o limite de 0,5% a cada 12 horas que ultrapasse o prazo máximo (PM)</p>
--	--

7.3.4. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço para para avaliação do item 3 - Treinamento Customizado da Solução, estão detalhados no Anexo VII deste Termo de Referência.

7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.4.1. A licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar o Contrato ou a Ata, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, não mantiver a proposta, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal ficará impedida de licitar e de contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas e demais cominações legais.

7.4.2. Comete infração administrativa o licitante/adjudicatário que descumprir quaisquer dos preceitos dos artigos 86 a 88, da Lei 8666/1993, e os termos da Lei nº 10.520, de 2002 que:

- 7.4.2.1. Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- 7.4.2.2. Apresentar documentação falsa;
- 7.4.2.3. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- 7.4.2.4. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 7.4.2.5. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 7.4.2.6. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 7.4.2.7. Comportar-se de modo inidôneo;
- 7.4.2.8. Cometer fraude fiscal;

7.4.3. Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o carácter educativo da pena bem como o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

7.4.4. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a CONTRATANTE pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- 7.4.4.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado e atinjam determinada pontuação conforme descrito nos item 7.13.12;
- 7.4.4.2. Multa, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas moderadas ou graves, assim entendidas aquelas que acarretam prejuízos para o serviço contratado e atinjam determinada pontuação conforme descrito nos item 7.13.12. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si;
- 7.4.4.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 7.4.4.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- 7.4.4.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

7.4.5. As sanções previstas nos subitens 7.4.1., 7.4.3., 7.4.4.4. e 7.4.4.5. poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

- 7.4.6.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 7.4.6.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 7.4.6.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

7.4.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993 e, subsidiariamente, a Lei nº 9.784, de 1999.

7.4.8. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

7.4.9. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

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

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

7.4.14. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.4.15. Nos casos de inadimplemento na prestação dos serviços, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE que notificará a CONTRATADA, conforme tabela a seguir:

Id	Ocorrência	Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 0,01% ao dia sobre o valor total do Contrato.
2	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, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
3	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. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
4	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	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 16 horas úteis.	Multa de 0,2% 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 15 dias úteis.
		Após o limite de 15 dias úteis, aplicar-se-á multa de 5% do valor total do Contrato.
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	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 8.666, de 1993.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	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 8.666, de 1993.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	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 8.666, de 1993.
12	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 8.666, de 1993.
13	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 0,1% por dia de atraso aplicada sobre o valor total do Contrato.

7.4.16. Constituem motivação para aplicação de multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato e rescisão unilateral por descumprimento contratual, sem prejuízo de outras sanções cabíveis:

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

7.4.16.2. Vazamento ou permissão de acesso por terceiros às informações sem prévia autorização formal do órgão proprietário e da CONTRATANTE ou autorização legal pela Justiça Brasileira;

7.4.16.3. Não informação à CONTRATANTE de solicitação de acesso aos dados e informações por parte de terceiros ou governos estrangeiros, mesmo se respaldado em autorização judicial não respaldada pela Justiça Brasileira;

7.4.16.4. Falha no serviço de backup que impeça a restauração de dados copiados, sem prejuízo da cobrança pelo serviço de recuperação das informações eventualmente perdidas e outras ações inclusive judiciais cabíveis;

7.4.16.5. Impedimento por qualquer motivo à descarga dos dados e informações de propriedade da CONTRATANTE para efeito de migração de aplicação para outro provedor respeitados os prazos definidos neste Termo de Referência.

7.5. Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.5.1. O Gestor do Contrato, fará glosa no pagamento da fatura quando a Contratada, quando não atender aos indicadores de nível de serviço IAE e aos indicadores de nível de serviço IADP, conforme item 7.3 deste Termo de Referência.

7.6. Do Pagamento

7.6.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 5 dias úteis, contados a partir do recebimento definitivo da Nota Fiscal ou Fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela Contratada.

7.6.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento provisório e definitivo do serviço, nos seguintes termos:

7.6.2.1. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar definitivamente a execução do objeto do contrato.

7.6.2.2. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à

documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

7.6.2.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciará-se após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o Contratante.

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

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

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

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

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

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

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

7.6.2.12. Será rescindido o contrato em execução com a Contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do Contratante.

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

7.6.2.14. A Contratada 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.

7.6.3. Não ocorrendo o pagamento dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos moratórios, que contemplam:

7.6.3.1. Multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor faturado, a partir da data do vencimento, ou seja, cobrança por dia (pro rata die).

7.6.3.2. Correção monetária do valor devido com base na variação mensal do IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ou outro índice de âmbito federal que venha a substituí-lo, para os atrasos com 30 (trinta) ou mais dias.

7.6.4. A compensação financeira devida será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula: $EM = (M \times VP) + (JM \times N \times VP) + (I \times VP)$, onde:

7.6.4.1. EM = Encargos Moratórios M = Multa por atraso;

7.6.4.2. VP = Valor da parcela em atraso;

7.6.4.3. JM = Juros de mora, assim apurados: 12/100/365;

7.6.4.4. N = Número de dias entre a data prevista e a do efetivo pagamento;

7.6.4.5. I = Atualização Monetária (IPCA acumulado no período).

7.6.5. Não ensejará atualização financeira a demora no pagamento decorrente da ausência total ou parcial de documentação hábil, ou pendência de cumprimento pela Contratada de qualquer das cláusulas do instrumento contratual.

7.6.6. Pagamento referente ao item 1:

7.6.6.1. O pagamento será feito mediante a medição do consumo de licenças efetivamente instaladas, incluindo suporte técnico e garantia, com pagamento ÚNICO de acordo com o uso medido sob demanda e atestado pela CONTRATANTE.

7.6.6.2. Após medição do consumo será emitido relatório de fiscalização com a comprovação dos quantitativos de licenças instaladas.

7.6.6.3. A emissão do Termo de Recebimento Definitivo, com a indicação dos valores para pagamento dos serviços, está condicionado a efetiva fiscalização da medição dos quantitativos instaladas no período, por meio dos procedimentos de teste e fiscalização descritos no item 7.2 deste Termo de Referência.

7.6.6.4. A autorização do pagamento se dará após o recebimento definitivo do objeto e envio da Nota Fiscal pela Contratada, em até 05 dias úteis após o recebimento desta, por meio do ateste da Nota Fiscal.

7.6.7. Pagamento referente aos itens 2 e 3:

7.6.8. O pagamento será realizado conforme ateste e recebimento definitivo das Ordem de Serviços pela equipe de fiscalização.

7.6.9. Os itens serão pagos integralmente após o aceite e aprovação dos serviços pela equipe de Gestão contratual.

7.6.10. A autorização do pagamento se dará após o recebimento definitivo do objeto e envio da Nota Fiscal pela Contratada, em até 05 dias úteis após o recebimento desta, por meio do ateste da Nota Fiscal.

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. A estimativa de preços da contratação foi elaborada de acordo com a Instrução Normativa SLTI/MP nº 5, de 27 de junho de 2014, e suas atualizações, observando-se, em especial, as disposições do seu art. 2º.

8.2. O Valor de Referência foram encontrados a partir de ampla Pesquisa de Preços, cujos resultados estão discriminados no Estudo Técnico Preliminar e demais Anexos, documento SEI ([7472451](#)).

8.3. Conforme os valores unitários e o cronograma físico-financeiro abaixo estimados, o custo total da solução para 48 meses ficou estimado em **R\$ 23.000.668,32** (vinte e três milhões, seiscentos e sessenta e oito reais e trinta e dois centavos) .

Item	Descrição do Item	Unidade	Preço Estimando Unit
1	Subscrição de Licenças	Licenças Anuais	158,35
2	Implantação	Serviço	416.253,27
3	Treinamento	Alunos	4.912,00

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

PROGRAMA	AÇÃO	PLANO ORÇAMENTÁRIO
2061 - Previdência social	2593 - Funcionamento das unidades descentralizadas da previdência social	0000 - Funcionamento das unidades descentralizadas da previdência social diversas
2110 - Programa de gestão e manutenção do ministério da economia	2000 - Administração da unidade	0000 - Administração da unidade - despesas diversas 0000 - Administração de despesas diversas

10. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

10.1. As licenças serão instaladas no decorrer do exercício de 2022, sendo o que para os Servidores Físicos (Host), serão consideradas somente no ano de 2023, se houver a atualização desses equipamentos.

Item	Descrição do Item	Unidade	Valor Unitário	1º ANO		2º ANO		Quantidade Estimada
				Quantidade Estimada	Valor	Quantidade Estimada	Valor	
1	Subscrição de Licenças	Licenças Anuais	R\$ 158,35	31.803	R\$ 5.036.005,05	33.429	R\$ 5.293.482,15	36.771
2	Implantação	Serviço	R\$ 416.253,27	1	R\$ 416.253,27	-	-	-
3	Treinamento	Alunos	R\$ 4.912,00	20	R\$ 98.240,00	-	-	-
Totais					R\$ 5.550.498,32		R\$ 5.293.482,15	

11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1. O contrato vigorará por 48 meses, contados a partir da data da sua assinatura, nos termos do Inciso IV, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

12. DO REAJUSTE DE PREÇOS

12.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (<Acesso em: <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>>) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

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

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

12.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

13. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

13.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

13.1.1. A licitação se dará na modalidade de Pregão, na forma Eletrônica, do tipo "MENOR PREÇO GLOBAL", de acordo com o Decreto nº. 10.024, de 20 de Setembro de 2019, visando a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública.

13.1.2. O regime da execução dos contratos é empreitada por preço unitário, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o menor preço global para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

13.1.3. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como "serviço comum" conforme Art. 9º, §2º do Decreto nº. 7.174/2010

13.1.4. Serão aplicadas as regras de preferência de que trata o Art. 8º do Decreto nº. 7.174/2010 (contratação de bens e serviços de informática e automação).

13.1.5. Os decretos nº. 7.903/2013, 8.184/2014, 8.186/2014 e 8.194/2014 não se aplicam e também não estão mais vigentes, valendo-se o seguinte:

13.1.6. Após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, e houver proposta de microempresa ou empresa de pequeno porte que seja igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta melhor

classificada será aplicado o direito previsto nos Arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº. 123/2006.

- 13.1.7. Na hipótese de não-contratação nos termos previstos nesta cláusula, o procedimento licitatório prossegue com os demais licitantes.
- 13.1.8. Serão ainda aplicadas, também, as regras de preferência de que trata o Decreto nº. 7.174, de 12 de maio de 2010 e as margens de preferência normal e adicional previstas no Decreto nº. 8.184, de 17 de janeiro de 2014.
- 13.1.9. Para o exercício do direito de preferência, as licitantes deverão apresentar, juntamente com a sua proposta, declaração, sob as penas da lei, de que atendem aos requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso.
- 13.1.10. Nas licitações realizadas pelo Sistema de Pregão Eletrônico, ainda não foram implementadas as funcionalidades no sistema Comprasnet que permitam o estabelecimento da cota de 25% (vinte e cinco por cento) para microempresas e empresas de pequeno porte, de que trata o art. 48, inciso III, da Lei Complementar nº. 123/2006.

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

- 13.2.1. Será aplicado a Lei Complementar nº 123/2006 (Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte), após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, e houver proposta de microempresa ou empresa de pequeno porte que seja igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta melhor classificada será aplicado o direito previsto nos arts. 44 e 45 dessa Lei.
- 13.2.2. Serão aplicadas as regras de preferência de que trata o Decreto nº 7.174/2010 (contratação de bens e serviços de informática e automação).

13.3. **Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação**

- 13.3.1. Do Atestado de Capacidade Técnica:
- 13.3.1.1. A exigência de Critérios de Qualificação Técnica se faz necessária tendo em vista que as soluções farão parte das soluções que protegem o parque computacional e os dados do INSS que são soluções críticas para o órgão e não são admissíveis falhas no processo de implantação e sustentação da solução. A exigência de expertise do licitante vencedor nessas soluções visa minimizar os riscos relacionados a problemas com suporte e sustentação dos serviços. O INSS lida com informações de valor incalculável para o Brasil e é necessário que a empresa que preste o serviço tenha expertise nas soluções ofertadas, pois expertise em soluções de outros fabricantes não garante expertise na prestação do serviço em soluções de fabricantes, e nem garante o nível de segurança da informação necessário pelo órgão.
- 13.3.1.2. Em cumprimento ao art. 30, §§ e incisos da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a licitante terá que apresentar a documentação de qualificação técnico-operacional, para os itens a serem contratados definidos neste Termo de Referência, (Subscrições, Implantação, e Treinamento, incluindo Suporte Técnico).

13.3.2. **Atestados para o item 1:**

- 13.3.2.1. Apresentar Atestado de Capacidade Técnica Operacional - ACT, emitido por órgão ou empresa de direito público ou privado, que comprove ter fornecido subscrição de licenças constantes do item 1 deste Termo de Referência, incluindo suporte técnico, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017, para no mínimo as seguintes soluções, devendo manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- Solução de Proteção de Endpoints - Computadores Desktops, Notebooks, Servidores de Arquivo Físicos e Virtuais e serviços de suporte e garantia por no mínimo 12 (doze) meses;
 - Solução de Detecção e Resposta de Ameaças de Computadores - *Endpoint Detection and Response* - EDR e serviços de suporte e garantia por no mínimo 12 (doze) meses;

- 13.3.2.2. Para comprovação do item acima, a licitante deverá comprovar o fornecimento do quantitativo de no mínimo 10% (dez por cento) do quantitativo de licenças previstas neste Termo de Referência, conforme item 1.

13.3.3. **Atestados para o item 2:**

- 13.3.3.1. Apresentar Atestado de Capacidade Técnica - ACT, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando ter a empresa licitante realizado ou estar realizando, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017, a execução de serviços técnicos especializados de implantação das soluções listadas no item 1 desta contratação (Solução de Proteção de Endpoints e Solução de Detecção e Resposta de Ameaças de Computadores - *Endpoint Detection and Response* - EDR).

- 13.3.3.2. Para comprovação do item anterior, a licitante deverá comprovar a prestação de consultoria técnica ou implantação de serviços especializados das soluções do item 1 desta contratação, em ambiente com no mínimo 10% (dez por cento) do quantitativo de licenças previstas neste Termo de Referência, conforme item 1.

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

- 13.3.5. Para a comprovação da experiência mínima de 1 (um) ano, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade de um ano ser ininterrupto, conforme item 10.6.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

- 13.3.6. As certidões citadas no item anterior deverão:

- 13.3.6.1. Razão Social, CNPJ e Endereço Completo da Empresa Emitente;
- 13.3.6.2. Razão Social da Contratada;
- 13.3.6.3. Número e vigência do contrato, se for o caso;
- 13.3.6.4. Objeto do contrato;
- 13.3.6.5. Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de cronogramas pactuados;
- 13.3.6.6. Local e Data de Emissão;
- 13.3.6.7. Identificação do responsável pela emissão do atestado, cargo, Contato (telefone e correio eletrônico);
- 13.3.6.8. Assinatura do responsável pela emissão do atestado;
- 13.3.6.9. Devem ser originais ou autenticados, se cópias, e legíveis.

- 13.3.7. No caso de apresentação de atestado de empresas privadas, não serão considerados aqueles apresentados por empresas participantes do mesmo grupo empresarial da contratada. Serão consideradas como de mesmo grupo, empresas controladas pela contratada, ou que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e da contratada.

13.3.8. Será permitido o somatório de atestados para comprovar os quantitativos mínimos relativos ao mesmo quesito de capacidade técnica de cada item.

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

14. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

14.1. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela **PORTARIA DGPA/INSS Nº 342, DE 03 DE DEZEMBRO DE 2021**, documento SEI ([5771121](#)).

<p>Integrante Requisitante</p> <p>Jullyano Lino da Silva Matrícula/SIAPE: 1786967</p>	<p>Integrante Técnico</p> <p>Rafael Roque Leite Matrícula/SIAPE: 1221311</p>	<p>Integrante Administrativo</p> <p>Mônica Cristina Quibáo Matrícula/SIAPE: 2263327</p>	<p>Apoio</p> <p>Edir Vargas Coelho Matrícula/SIAPE: 3195239</p>
---	--	---	---

<p>Autoridade Máxima da Área de TIC</p> <p>JOÃO RODRIGUES DA SILVA FILHO Diretor de Tecnologia da Informação Matrícula: 1561845</p>

Brasília, 26 de outubro de 2022.

Aprovo,

15. COMPÕE O PRESENTE TERMO DE REFERÊNCIA OS ANEXOS ABAIXO:

- Anexo I - Termo de recebimento provisório ([7478520](#))
- Anexo II - Termo de recebimento definitivo ([7478538](#))
- Anexo III - Termo de compromisso ([7478542](#))
- Anexo IV - Termo de ciência ([7478545](#))
- Anexo V - Especificações Técnicas ([7478553](#))
- Anexo VI - Requisitos de Implantação ([9463021](#))
- Anexo VII - Requisitos de Capacitação ([7478561](#))



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Roque Leite, Integrante Técnico**, em 26/10/2022, às 19:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **MONICA CRISTINA QUIBAO, Analista do Seguro Social**, em 26/10/2022, às 19:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **EDIR VARGAS COELHO, Empregado Público Cedido**, em 26/10/2022, às 19:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **JULLYANO LINO DA SILVA, Coordenador(a) Geral de Infraestrutura e Operações**, em 26/10/2022, às 19:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **JOAO RODRIGUES DA SILVA FILHO, Diretor(a) de Tecnologia da Informação**, em 31/10/2022, às 14:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **9462307** e o código CRC **6EBB70FB**.

Criado por [rafael.leite](#), versão 6 por [edir.vargas](#) em 26/10/2022 18:57:05.