



SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS

TERMO DE REFERÊNCIA ELETRÔNICO: SUSEP/DIRAD/CGETI/COINF Nº 1/2019
PROCESSO Nº: 15414.605929/2018-72
INTERESSADO: SUSEP/SEGER/CORIN, COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA CGETI Nº 11/2018

PREGÃO ELETRÔNICO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

1. DO OBJETO

Contratação de serviços de tecnologia da informação relacionados a portais corporativos conforme tabela abaixo e segundo as condições previstas neste termo de referência.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR MÁX. UNITÁRIO	QTD. 36 MESES	PREÇO MÁXIMO
1	Fornecimento de solução de CMS (Content Management System).	Ambiente descrito na seção 4 deste TR	R\$82.000,00	1	R\$82.000,00
2	Manutenção e suporte contínuos da solução CMS em todos os ambientes.	Valor fixo mensal	R\$10.250,44	31	R\$317.763,74
3	3.1 Desenvolvimento e migração do conteúdo do portal institucional da Susep para a solução CMS oferecida.	1 portal	R\$247.311,00	1	R\$247.311,00
	3.2 Desenvolvimento e migração do conteúdo da Intranet da Susep para a solução CMS oferecida.	1 portal	R\$182.988,33	1	R\$182.988,33
4	4.1 Sustentação dos portais – serviços de rotina.	Valor fixo mensal	R\$10.031,67	31	R\$310.981,67
	4.2 Sustentação dos portais – serviços sob demanda.	UST	R\$176,67	620	R\$109.535,40
5	Treinamento da equipe da Susep.	Turma	R\$12.343,00	5	R\$61.715,00
TOTAL					R\$1.312.295,14

Os serviços serão prestados por 36 meses, podendo ser prorrogados observando-se os limites legais.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

O sítio institucional da Susep foi implantado em 2011, baseado na ferramenta Plone. Apesar de ser de domínio público, houve vários módulos desenvolvidos pela empresa terceirizada responsável pelo serviço. O contrato está rompido há alguns anos e esse cenário traz dificuldades de atualização do sítio e de seus módulos. O conhecimento para manutenção não se encontra em pleno domínio pela Susep, expondo a organização a riscos que devem ser evitados.

A obsolescência da versão em uso do Plone traz dificuldades mesmo para pequenas manutenções do sítio, alocando recursos da Susep por muito tempo, expondo a organização a riscos de imagem e comprometendo a eficácia do sítio como instrumento de comunicação com o mercado nacional de seguros e previdência, área de atuação da Susep.

Além da lentidão na utilização da área administrativa de gestão de conteúdo do sítio, a disponibilidade do sítio para os usuários vem se apresentando muito instável, sendo necessário, muitas vezes, reiniciar o servidor em que o sítio está instalado.

A contratação de um novo portal institucional viabilizará a utilização de uma ferramenta mais moderna, obtendo como um fator favorável o suporte oferecido pela contratada e, eventualmente, pelo fabricante.

Além do sítio institucional, a Intranet da Susep também está com tecnologia defasada, utilizando como plataforma o Joomla! em uma versão antiga, de 2011. Atualmente a administração de seu conteúdo está centralizada na área de TI da Susep, pois na época de sua implantação não foi criado nenhum módulo para que cada área da Susep pudesse fazer a gestão do conteúdo sob sua responsabilidade.

A contratação de uma nova Intranet viabilizará novas funcionalidades, com a intenção de facilitar a comunicação interna dos servidores da Susep de maneira mais adequada.

Com a intenção de descentralizar a gestão do conteúdo, tornando cada área responsável por suas próprias atualizações, a contratação de ambos os portais, além de facilitar o trabalho dos futuros usuários com uma ferramenta padronizada (hoje cada um tem uma ferramenta diferente), permitirá um só treinamento aos servidores.

Da parte técnica, ela trará maior estabilidade a ambos os portais, permitindo o suporte da contratada e um suporte mais especializado por parte da área de TI da Susep.

Sendo assim, justifica-se a necessidade de instalação de nova solução CMS para os ambientes que hospedarão tanto o sítio institucional quanto a Intranet da Susep (descritos na seção 4 deste documento), bem como do desenvolvimento de um novo sítio institucional e uma nova Intranet, com a migração dos conteúdos atuais para os novos portais.

Além disso, para que não ocorra novamente o risco de falta de manutenção e suporte aos novos portais, justifica-se a necessidade de se celebrar um contrato de 36 meses, podendo ser prorrogado até os limites legais, incluindo os serviços de manutenção e suporte contínuos da solução e sustentação dos portais enquanto o contrato estiver vigente, já que a Susep não tem pessoal disponível para fazer esse tipo de serviço continuamente.

A quantidade definida nos itens 2 e 4.1 do objeto é de 31 meses e não 36 porque só há sentido em iniciar os serviços de manutenção, suporte e sustentação dos portais após a sua implantação. Como será previsto um limite de 5 meses para que o portal institucional - que será o primeiro a ser desenvolvido - seja implantado, os serviços mencionados só iniciarão a partir do sexto mês de vigência do contrato.

O item 4.2 do objeto também só será iniciado a partir da implantação do portal institucional e será solicitado sob demanda, de acordo com a necessidade da Susep, com uma previsão de 20 USTs por mês (que equivalem a 20 horas de trabalho por mês), sem garantia de que a Susep solicitará essa quantidade.

A quantidade de 5 turmas previstas para o treinamento dos servidores da Susep na utilização da nova solução de CMS baseia-se na informação dada por cada coordenação geral da Susep com relação à quantidade de servidores a serem treinados e na quantidade de computadores disponíveis na sala de treinamento da Susep. Esse quantitativo de turmas é um limite máximo, podendo ser solicitada uma quantidade menor de turmas à contratada.

3. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Os serviços a serem contratados possuem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais do mercado, enquadrando-se, portanto, como serviços comuns, nos termos do § 1º, do artigo 2º, do Decreto nº 5.450/2005.

3.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

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

3.4. Tipo de Licitação

O tipo de licitação proposta a ser adotado para a contratação do objeto é a de **MENOR PREÇO GLOBAL**, em conformidade com o **Inciso I, do art. 45 da Lei 8.666/93**, combinado com o **Inciso X, do art. 4º, da Lei nº 10.520/2002** e o **§ 2º, do art. 2º, do Decreto nº 5.450/2005**.

3.5. Justificativa para não parcelamento do objeto

Para esta contratação, será adotado o critério de menor preço GLOBAL, ou seja, o objeto não será parcelado com vistas à ampliação de concorrência (regra geral). Tal escolha se deve à inviabilidade técnica e econômica que pode emergir com o parcelamento do objeto.

A inviabilidade econômica é decorrente da perda de escala, pois é menos oneroso para a Administração remunerar uma só empresa pela totalidade dos serviços de fornecimento de solução de CMS, manutenção, suporte e sustentação contínuos e desenvolvimento e migração dos portais da Susep, do que uma empresa diferente para a prestação de cada serviço individualmente.

Além disso, como a Susep não está definindo qual será a solução de CMS a ser contratada, caso o objeto fosse parcelado, haveria a necessidade de licitações em dois momentos distintos: uma para a escolha e fornecimento da solução CMS e outro para os demais itens do objeto.

O cenário de “menor preço global” ainda traz a vantagem técnica de responsabilizar somente uma empresa pela execução de todo o projeto. O parcelamento do objeto traz consigo riscos de renúncia de responsabilidade de uma contratada, que a transfere para as demais, sempre que se manifestar uma inconformidade na execução do projeto.

Outra vantagem da opção de “menor preço global” é a maior simplicidade administrativa, pois será um só contrato a ser gerido e fiscalizado, em vez de cinco.

Portanto, nesses termos justifica-se a adoção do critério “menor preço global”.

3.6. Modalidade de Licitação

Tendo em vista o enquadramento do serviço a ser contratado como serviço comum, a licitação deverá ser realizada na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo menor preço, e observará os preceitos gerais de Direito Público, e em especial as disposições da Lei nº 10.520/02, combinado com o Decreto nº 5.450/05, e subsidiariamente à Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores, e será ainda subordinada às condições e exigências estabelecidas no Edital.

4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Serão objeto do trabalho:

- O sítio institucional da Susep (www.susep.gov.br);
- O portal de Intranet da Susep.

O sítio institucional será hospedado em 2 servidores redundantes (*cluster*).

O portal de intranet será hospedado em um único servidor.

Os portais deverão ser instanciados em ambientes de produção e de homologação.

A disponibilização dos servidores, sistema operacional, SGBD e infraestrutura de redes é de responsabilidade da Susep.

4.1. Descrição dos Bens e Serviços

4.1.1. Fornecimento da Solução de CMS

A contratada deverá fornecer a mesma solução para ambos os portais, em todos os seus ambientes.

Poderá ser fornecida solução proprietária ou livre.

O fornecimento inclui:

- A transferência para a Susep de propriedade da licença (se for o caso de licença proprietária);
- A instalação e configuração da solução CMS nos servidores designados em todos os ambientes.

A contratada especificará os recursos de infraestrutura necessários para a instalação da solução CMS. A Susep disponibilizará os recursos e notificará a contratada de sua disponibilidade. Então, a contratada terá até 30 dias para instalar e configurar a solução CMS no ambiente da Susep.

O serviço de instalação e configuração poderá ser feito remotamente via VPN (Virtual Private Network). No caso de inviabilidade técnica, conforme parecer da Susep, a contratada deverá executar o serviço presencialmente na sede da Susep, na cidade do Rio de Janeiro.

Para acesso à VPN da Susep, a contratada deverá providenciar certificado digital A3 padrão ICP-Brasil para seus técnicos. O referido acesso é pessoal e intransferível.

A remuneração por este fornecimento será em pagamento único, após a homologação da Susep.

4.1.2. Manutenção e suporte contínuos da solução CMS

A solução CMS deverá ser mantida atualizada, em sua última versão estável. A contratada se incumbirá de atividades como:

- Instalação de *upgrades* e aplicação de *patches*;
- Configurar a solução, sistema operacional, SGBD e toda a infraestrutura, dentro da fronteira dos servidores envolvidos, para garantir o funcionamento da solução;
- Propor o (re)dimensionamento dos recursos de TI (processadores, memória, disco, banco de dados etc.) disponibilizados pela Susep para operação da solução;
- Prestar suporte no uso da ferramenta;
- Valer-se de especialistas de seus quadros ou de serviço de suporte do fabricante da solução CMS para cumprir as atividades deste item.

Quando for necessário acessar os servidores onde os portais estarão hospedados, o serviço poderá ser feito remotamente via VPN (Virtual Private Network). No caso de inviabilidade técnica, conforme parecer da Susep, a contratada deverá executar o serviço presencialmente na sede da Susep, na cidade do Rio de Janeiro.

Para acesso à VPN da Susep, a contratada deverá providenciar certificado digital A3 padrão ICP-Brasil para seus técnicos. O referido acesso é pessoal e intransferível.

A remuneração por este serviço será em pagamentos mensais iguais, independente do trabalho exigido para o atendimento aos itens acima, iniciando-se no mês seguinte à entrega e aceite do item 3.1 do objeto (Desenvolvimento e migração do conteúdo do portal institucional da Susep para a solução CMS oferecida), durante a vigência do contrato.

4.1.3. Desenvolvimento e Migração de conteúdo dos Portais

Atualmente, tanto o sítio institucional quanto o portal de intranet estão ativos e funcionais, apesar dos fatores motivadores desta contratação.

4.1.3.1. Sítio Institucional

O serviço de **migração** consiste na transferência do conteúdo desse sítio (texto, imagens, vídeos, links para sistemas da Susep etc.) para o novo portal que será desenvolvido.

O sítio atual utiliza a ferramenta **Plone versão 3.3.5** com banco de dados **PostgreSQL 8.4.13**.

O conteúdo atual do sítio institucional pode ser visualizado acessando o endereço www.susep.gov.br.

O **desenvolvimento do novo portal institucional da Susep** deverá atender aos seguintes requisitos:

1. Nova identidade visual, de acordo com a Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal (descrita em <http://www.secom.gov.br/atuacao/comunicacao-digital/identidade-digital-1/portal-institucional-padrao>);
2. Tema para aplicação na ferramenta CMS a ser utilizada, visando à implantação da interface gráfica criada como resultado do item a;
3. Configurações necessárias para que o conteúdo migrado seja disponibilizado corretamente no tema aplicado;
4. Aderência aos padrões W3C, WCAG, E-MAG;
5. Responsividade, isso é, o portal institucional deve adaptar-se automaticamente às resoluções da tela em que está sendo visualizado, sejam computadores, smartphones ou tablets;
6. Criação de definições de papéis, permissões e grupos de usuários para a utilização da parte administrativa do portal institucional, conforme orientação a ser fornecida pela contratante;
7. Configuração do processo do fluxo de aprovação da informação.

Embora a previsão inicial seja de que a organização do conteúdo do novo portal será igual ao do sítio atual (seções, menus, submenus etc.), caso seja necessário alterar essa estrutura, esse serviço estará incluído neste item.

A tabela abaixo determina as etapas e os respectivos resultados que este serviço deverá conter.

ETAPA	DESCRIÇÃO	RESULTADOS ESPERADOS
1) Detalhamento do escopo	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniões na sede da Susep para delimitar o escopo do serviço de desenvolvimento do novo portal e de migração de conteúdo do portal atual; - Validação dos requisitos e formalização do escopo com a área requisitante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de Especificação de Requisitos; • Cronograma de realização das etapas seguintes, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos.
2) Protótipo	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento de um protótipo de layout contendo, no mínimo, imagens demonstrando a estrutura dos elementos que comporão a página inicial do portal e suas páginas internas; - Elaboração do Documento de Arquitetura e do mapa de navegação do portal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Protótipo do layout do portal em imagens JPEG ou PNG; • Manual de identidade visual do portal; • Documento de Arquitetura; • Mapa de navegação do portal.
3) Construção	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento de todo o portal, de acordo com o Documento de Especificação de Requisitos entregue na etapa 1; - Instalação do portal no ambiente de homologação da Susep, para validação da área requisitante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Código-fonte; • Imagens; • Portal instalado no ambiente de homologação da Susep; • Plano de implantação do portal; • Documentação técnica, abrangendo todos os componentes desenvolvidos.
4) Implantação	<ul style="list-style-type: none"> - Implantação assistida no ambiente de produção da Susep, seguindo os passos definidos no Plano de Implantação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Portal implantado no ambiente de produção da Susep.

Na reunião inicial do contrato serão agendadas as reuniões para a etapa 1) Detalhamento do escopo, bem como o prazo para a entrega dos resultados dessa etapa.

O cronograma que será entregue como um dos resultados da etapa 1 definirá os prazos para as atividades das etapas seguintes, considerando o prazo limite de **5 (cinco) meses** para a execução completa do serviço de **Desenvolvimento e Migração de conteúdo do Sítio institucional da Susep**. As sanções causadas por atraso se basearão nos prazos previstos nesse cronograma.

O pagamento dos serviços de desenvolvimento e migração do sítio institucional se dará em uma única parcela após a sua homologação pela Susep.

4.1.3.2. Portal de Intranet

O serviço de **migração** consiste na transferência do conteúdo desse portal (texto, imagens, vídeos, links para sistemas da Susep etc.) para as suas novas instâncias.

A Intranet atual utiliza a ferramenta **Joomla! versão 1.5.22**, com banco de dados **nativo, PHP 5.3.6, servidor web Microsoft IIS 7.5**.

Para fins de estimativa de migração de conteúdo, a tela inicial da Intranet a ser considerada é a seguinte:

The screenshot shows the SUSEP Intranet homepage. At the top left is the SUSEP logo (Superintendência de Seguros Privados). To the right is a search bar labeled 'Pesquisar...'. Below the header is a navigation menu with 'Início', 'Meus dados', and 'Conteúdos Específicos'. The main content area is divided into several sections:

- SUSEP**: A list of internal links including Organograma, Assessoria de Imprensa, Regimento Interno, Planejamento e Execução Orçamentária, Contratações, Comissões, Comitês, Ações Internacionais, Carta de Serviços ao Cidadão, Relatórios de Gestão, Assessoria parlamentar, and Gestão Estratégica.
- Serviços ao Servidor**: A list of service links including Normas, Recursos Humanos, Atendimento TI, Acionamento COSER, Classificados, Informações, Solicitações, Manuais dos sistemas, and SEI - Sistema Eletrônico de Informações.
- Destaques**: Three highlighted news items:
 - Inscrições abertas no período de 23/08/2018 a 28/09/2018 para Licença para Capacitação (2019) e Afastamentos para pós-graduação (2019 e 2020)
 - Homenagem aos servidores dos 50 anos da SUSEP
 - Lista de sistemas da Susep e seus gestores
 - Campanha publicitária da SUSEP
- Links Úteis**: A list of external links including Calendário Permanente, Site da SUSEP, Lista telefônica SUSEP, Outlook Web (Correio atual), Contracheque, Comprasnet, Busca Normas SUSEP, Legislação Federal, Bancos, and Procuradoria da SUSEP.
- Conteúdos mais recentes**: A list of recent articles with dates and titles:
 - 11/10 Normativos e Regras
 - 03/10 Planejamento e Execução Orçamentária
 - 03/10 Trabalhos Acadêmicos Servidores SUSEP
 - 24/09 Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC
 - 21/09 Monitoramento Indicadores Estratégicos 2018
- Classificados**: A list of classified items including Renault Kwid, Cruze LT aut. 1.8 2016, Ford Focus SE PLUS 17/18, Ford New Fiesta 1.6 SE 2014/2015, Serviços Domésticos, and Compro Smartphone usado em bom estado.

On the right side, there are several promotional banners for services like 'ACIONAMENTO Atendimento TI', 'ACIONAMENTO COSER', 'Lista Telefônica Susep', 'GESTÃO ESTRATÉGICA', 'Clipping Virtu@!', 'Boletim de Pessôal', 'Correio Susep Outlook Web', and 'sei!'.

A estimativa de quantidade de conteúdo a ser migrado levará em consideração as informações abaixo, de acordo com a nomenclatura utilizada pelo Joomla!:

- Seções: 14
- Categorias: 50
- Artigos: cerca de 200
- Arquivos (pdf, doc, xls): cerca de 100
- Banners: 8

O **desenvolvimento** do novo portal de intranet da Susep deverá observar os seguintes requisitos:

1. Nova identidade visual, a ser definida em reuniões de levantamento de requisitos entre a empresa contratada e os usuários requisitantes da Susep;
2. Tema para aplicação na ferramenta CMS a ser utilizada, visando à implantação da interface gráfica criada como resultado do item a;
3. Configurações necessárias para que o conteúdo migrado seja disponibilizado corretamente no tema aplicado;
4. Aderência aos padrões W3C, WCAG, E-MAG;
5. Responsividade, isso é, a Intranet deve adaptar-se automaticamente às resoluções da tela em que está sendo visualizada, sejam computadores, smartphones ou tablets;

6. Criação de definições de papéis, permissões e grupos de usuários para a utilização da parte administrativa da Intranet, conforme orientação a ser fornecida pela contratante;

7. Configuração do processo do fluxo de aprovação da informação.

Embora a previsão inicial seja de que a organização do conteúdo do novo portal será igual ao do portal atual (seções, menus, submenus etc.), caso seja necessário alterar essa estrutura, esse serviço estará incluído neste item.

A tabela abaixo determina as etapas e os respectivos resultados que este serviço deverá conter.

ETAPA	DESCRIÇÃO	RESULTADOS ESPERADOS
1) Detalhamento do escopo	<ul style="list-style-type: none">- Reuniões na sede da Susep para delimitar o escopo do serviço de desenvolvimento da nova Intranet da Susep e de migração de conteúdo da Intranet atual;- Validação dos requisitos e formalização do escopo com a área requisitante.	<ul style="list-style-type: none">• Documento de Especificação de Requisitos;• Cronograma de realização das etapas seguintes, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos.
2) Protótipo	<ul style="list-style-type: none">- Desenvolvimento de um protótipo de layout contendo, no mínimo, imagens demonstrando a estrutura dos elementos que comporão a página inicial da Intranet e suas páginas internas;- Elaboração do Documento de Arquitetura e do mapa de navegação da Intranet.	<ul style="list-style-type: none">• Protótipo do layout do portal em imagens JPEG ou PNG;• Manual de identidade visual da Intranet;• Documento de Arquitetura;• Mapa de navegação da Intranet.
3) Construção	<ul style="list-style-type: none">- Desenvolvimento de toda a Intranet, de acordo com o Documento de Especificação de Requisitos entregue na etapa 1;- Instalação da Intranet no ambiente de homologação da Susep, para validação da área requisitante.	<ul style="list-style-type: none">• Código-fonte;• Imagens;• Intranet instalada no ambiente de homologação da Susep;• Plano de implantação da Intranet;• Documentação técnica, abrangendo todos os componentes desenvolvidos.
4) Implantação	<ul style="list-style-type: none">- Implantação assistida no ambiente de produção da Susep, seguindo os passos definidos no Plano de Implantação.	<ul style="list-style-type: none">• Intranet implantada no ambiente de produção da Susep.

Na reunião inicial do contrato serão agendadas as reuniões para a etapa 1) Detalhamento do escopo, bem como o prazo para a entrega dos resultados dessa etapa.

O cronograma que será entregue como um dos resultados da etapa 1 definirá os prazos para as atividades das etapas seguintes, considerando o prazo limite de **3 meses** para a execução completa do serviço de **Desenvolvimento e Migração de conteúdo da Intranet da Susep**. As sanções causadas por atraso se basearão nos prazos previstos nesse cronograma.

O pagamento dos serviços de desenvolvimento e migração do portal de intranet se dará em uma única parcela após a sua homologação pela Susep.

4.1.4. Sustentação dos Portais

Sustentação dos portais inclui (mas não se limita a) as seguintes atividades:

Sob demanda:

Manutenções previstas no catálogo de serviços do Anexo 2.

Em regime de rotina, comunicando a contratante **pelo menos uma vez por mês**:

1. Recuperar serviços inoperantes ou com desempenho abaixo do esperado;
2. Solucionar incidentes;
3. Analisar e diagnosticar a causa-raiz dos problemas de infraestrutura do ambiente e da solução CMS;
4. Gerenciar e aplicar mudanças estruturais na solução CMS;
5. Prestar apoio na administração do banco de dados utilizado com a ferramenta de CMS;
6. Monitorar diariamente a performance da arquitetura;
7. Criar e comunicar métricas e indicadores para avaliação periódica da saúde de aplicações e da infraestrutura do ambiente;
8. Medir índices de falhas, performance e disponibilidade, reportando a contratante;
9. Aplicar otimizações pontuais de desempenho (otimizações de banco de dados, mapas, sugestões de índices, entre outros);
10. Analisar informações de erro (logs e feedback do usuário);
11. Recomendar alterações na configuração dos servidores para melhoria na disponibilidade e desempenho dos portais.

Deverá ser entregue relatório de mensal dos serviços executados.

O modelo e conteúdo dos relatórios mensais poderá ser ajustado entre as partes para melhor atender as necessidades da contratante

Para a prestação do serviço de sustentação, a contratada deverá disponibilizar **canal de acesso** a seus técnicos com as seguintes características:

- Operação em horário comercial, dias úteis;
- Tempo máximo de resposta: 1 hora;
- Acessível por telefone e web.

Para os serviços em **regime de rotina**, a contratada cobrará um **valor mensal fixo**.

Para os serviços **sob demanda**, a contratada cobrará valores em **UST (Unidade de Serviço Técnico)**. Caso o serviço demandado não esteja incluído no catálogo de serviços do Anexo 2, após a abertura da Ordem de Serviço, a contratada estimará a quantidade de USTs que será utilizada para o referido serviço, e a Susep deverá aprovar essa quantidade antes de prosseguir com a demanda.

Mensalmente, a contratada deverá entregar um relatório gerencial, informando a quantidade de USTs consumidas no mês, a quantidade acumulada de USTs consumidas desde o início do contrato e o saldo de USTs restantes, considerando o total de **720 USTs** contratadas durante a vigência de 36 meses de contrato.

Os serviços sob demanda serão arrolados em **catálogo de serviço**, descrito no Anexo 2. O catálogo poderá ser alterado ao longo da execução contratual de forma consensual entre as partes para refletir a rotina de sustentação dos portais.

Os pagamentos dos serviços deste item serão mensais, iniciando-se no mês seguinte à entrega e aceite do item 3.1 do objeto (Desenvolvimento e migração do conteúdo do portal institucional da Susep para a solução CMS oferecida), durante a vigência do contrato.

4.1.5. Treinamento

A contratada deverá ministrar treinamento para servidores da Susep que serão usuários da ferramenta de CMS utilizada e entregar manual de utilização da ferramenta, contendo instruções para conteudistas e administradores.

O treinamento deverá abordar o fluxo de publicação de conteúdo para os usuários que utilizarão os portais com o objetivo de realizar a gestão dos conteúdos sob sua responsabilidade, além do processo de administração da ferramenta para os usuários responsáveis por administrar usuários, perfis, temas, módulos etc.

O treinamento ocorrerá nas dependências da Susep, na Av. Presidente Vargas, 730 – Centro – Rio de Janeiro/RJ, em datas a serem pactuadas entre contratante e contratada.

São previstas até 5 turmas de treinamento, sendo até 4 turmas para o módulo de gestão de conteúdo e uma turma para o módulo de administração da ferramenta, sem garantia de solicitação do total de 5 turmas.

Cada turma do treinamento deverá receber o máximo de 20 horas de treinamento, distribuídas em 5 dias úteis consecutivos (máximo de 4 horas por dia).

O pagamento de cada turma de treinamento será feito no mês subsequente à sua realização e aceite pela Susep.

4.2. Requisitos da ferramenta CMS

4.2.1. Permitir que aplicações web desenvolvidas em outras linguagens como .Net, PHP, ASP, etc., possam ser acrescentadas às páginas dos portais;

4.2.2. Permitir a criação e edição de páginas que definem a posição, diagramação e o visual dos componentes nas páginas em que o usuário irá navegar nos portais criados;

4.2.3. Permitir que a diagramação dos componentes em uma página seja definida através de interface gráfica, com o uso do recurso *drag-and-drop*, sem que o diagramador necessite ter conhecimentos de programação web;

4.2.4. Permitir a geração automática de código HTML sem tabelas (tableless), mesmo quando a página é criada e diagramada inteiramente com o uso do recurso drag-and-drop;

4.2.5. Facilitar a manutenção de páginas e reaproveitar diagramações, permitindo que uma página possa servir de modelo para a criação de outras páginas;

4.2.6. Permitir que o HTML gerado para as páginas do portal seja compatível com os padrões de acessibilidade e sigam as recomendações do padrão W3C com relação ao uso de HTML e XHTML;

4.2.7. Permitir a definição de páginas com leiautes específicos para visualização em dispositivos móveis;

4.2.8. Oferecer uma interface gráfica que permita a administradores criarem, editarem e excluïrem grupos e usuários da ferramenta;

4.2.9. Permitir a sincronização do repositório de usuários com um repositório externo através do protocolo LDAP, de modo que usuários da base externa possam ser importados para o repositório da solução;

4.2.10. Permitir que os administradores especifiquem, com o uso de interfaces gráficas, o nível de autorização de usuários e grupos para cada recurso do portal, incluindo áreas, páginas e componentes.

4.3. Rotina da prestação dos serviços

4.3.1. As reuniões entre a contratada e a contratante que a Susep julgar que devam ser presenciais serão efetuadas nas dependências da contratante, situada na Av Presidente Vargas, 730, Centro, Rio de Janeiro – RJ.

4.3.2. A qualquer momento, durante a vigência do contrato, a Susep poderá solicitar a presença da contratada à sede da Susep, comunicando-a com antecedência de, no mínimo, uma semana.

4.3.3. Todos os documentos e entendimentos produzidos em função desta contratação serão registrados em língua portuguesa.

4.3.4. Cada serviço será solicitado pela contratante por meio de Ordem de Serviço que seguirá o modelo constante do Anexo 6.

4.3.5. A contratada deverá entregar mensalmente para a contratante um Relatório Técnico de Atividades em que deverão constar, no mínimo:

- Nome do servidor da Susep responsável pelo acompanhamento dos serviços executados;
- Descrição das atividades realizadas, com identificação do dia em que o serviço foi realizado e a quantidade de USTs consumidas;
- Data e assinatura do técnico prestador do serviço;
- Data, nome e assinatura do supervisor da contratada e do analista responsável da Susep que acompanhou e aprovou o relatório.

4.3.6. Cada solução desenvolvida deve estar acompanhada de documentação que registre os serviços executados e a solução dada.

4.3.7. Devem ser disponibilizados pela contratada manuais completos e originais com instruções de instalação e configuração de todas as funcionalidades da ferramenta de CMS.

4.3.8. Os serviços de treinamento deverão ser prestados pela contratada na sede da contratante, na avenida Presidente Vargas, 730 – Rio de Janeiro.

4.3.9. Os serviços que necessitem de acesso aos servidores de aplicação ou banco de dados da Susep, sejam ambientes de homologação ou produção, poderão ser prestados remotamente via VPN (Virtual Private Network). No caso de inviabilidade técnica, conforme parecer da Susep, a contratada deverá executar o serviço presencialmente na sede da Susep, na cidade do Rio de Janeiro.

4.3.10. A contratada é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações a que tiver acesso em virtude da prestação do serviço, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, repassá-los, reproduzi-los ou utilizá-los.

4.3.11. A contratada deverá estabelecer o compromisso de não divulgar, não reproduzir e não utilizar nenhum assunto tratado ou produto resultante da prestação de serviços objeto desta licitação. O Termo de Compromisso e o Termo de Ciência, conforme anexos 4 e 5, materializarão esse ajuste e serão assinados por ocasião da reunião Inicial do contrato.

4.3.12. Por questões de segurança, fica a contratada obrigada a apresentar todas e quaisquer informações e documentações solicitadas pela contratante, dos profissionais indicados para a prestação de serviços.

4.3.13. Todos que estiverem nas dependências da Susep/RJ em nome da contratada deverão atender às normas do sistema de segurança da contratante, assim como as normas condominiais do BACEN/ADRJA, para a entrega e transporte de materiais para a execução dos serviços, visto que uma parte das dependências da contratante está localizada no interior do prédio do BACEN-RJ.

4.3.14. Esta contratação deverá atender ao disposto na Lei 10.520, de 17 de julho de 2002 e na Lei 8.666 de 21 de junho de 1993.

4.3.15. Esta contratação deverá atender ao disposto nas Instruções Normativas nº 04, de 11 de setembro de 2014, e nº 05, de 26 de maio de 2017, emitidas pelo MPOG.

5. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Os serviços serão avaliados de acordo com os requisitos e resultados especificados nas respectivas Ordens de Serviço.

5.2. A efetividade no atendimento às Ordens de Serviço será medida com base nos parâmetros estabelecidos no Anexo 3 – Acordo de Nível de Serviços.

5.3. Violações aos níveis mínimos de serviço implicarão glosas imediatas no faturamento do mês em que ocorrerem.

5.4. Mensalmente, as Ordens de Serviço executadas serão relacionadas e somadas, deduzidas eventuais glosas apuradas segundo o Acordo de Nível de Serviços.

6. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

6.1. Papéis e Responsabilidades

Id	Papel	Entidade	Id	Responsabilidade
1	Gestor do Contrato (IN SLTI/MP 04/2014, Art 2º, inc. V)	Contratante	1	Encaminhamento formal de Ordem de Serviço;
			2	Encaminhamento das demandas de revisão à contratada, quando houver;
			3	Encaminhamento de indicação de sanções à CGEAF, quando houver;
			4	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo referente à execução de cada Ordem de Serviço.
			5	Autorização da emissão de Nota Fiscal à contratada;
			6	Ateste, no verso da nota fiscal, da execução das respectivas Ordens de Serviço;
			7	Encaminhamento de pedidos de alteração contratual ao setor competente, quando os houver;
			8	Encaminhamento de justificativa para aditamento contratual ao setor competente se julgado conveniente e oportuno.

2	Fiscal Administrativo (IN SLTI/MP 04/2014, Art 2º, inc. VII)	Contratante	Id	Responsabilidade
			1	Verificação da regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária;
			2	Verificação da aderência aos termos contratuais;
			3	Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica
3	Fiscal Técnico (IN SLTI/MP 04/2014, Art 2º, inc. VI)	Contratante	Id	Responsabilidade
			1	Emissão do Termo de Recebimento Provisório referente à execução de cada Ordem de Serviço;
			2	Análise dos fatores de qualidade na execução das Ordens de Serviço;
			3	Verificação do cumprimento de prazos na execução de ordens de serviço;
			4	Identificação das não conformidades face aos termos contratuais;
			5	Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica;
			6	Verificação da manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação;
7	Verificação da aderência da solução entregue aos termos da contratação.			
4	Fiscal Requisitante (IN SLTI/MP 04/2014, Art 2º, inc. VIII)	Contratante	Id	Responsabilidade
			1	Avaliação da qualidade dos serviços realizados de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;
			2	Identificação das não conformidades face aos termos contratuais;
			3	Verificação da manutenção da necessidade, oportunidade e economicidade da contratação;
			4	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo referente à execução de cada Ordem de Serviço;
5	Verificação da manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação.			
5	Representante da Contratada	Contratada	Id	Responsabilidade
			1	Execução das OS's recebidas dentro do prazo, observando os fatores de qualidade indicados no contrato;
			2	Emissão de Notas Fiscais referentes aos serviços prestados.

6.2. Formas de Acompanhamento do Contrato

Id	Evento	Forma de Acompanhamento
1	Encaminhamento da Ordem de Serviço	Recibo da contratada na OS.
2	Execução do serviço solicitado na OS.	Acompanhamento pessoal por parte da Susep.
3	Notificação à contratada de irregularidades na execução da Ordem de Serviço	Protocolo ou comunicação postal ou e-mail.
4	Manifestação da Susep quanto à aprovação ou não da execução da Ordem de Serviço.	- Para não-aprovação: Protocolo ou comunicação postal ou e-mail. - Para aprovação: Emissão dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo.
5	Recebimento da(s) nota(s) fiscal(is)	Verificação da nota fiscal de serviços face às Ordens de Serviço aprovadas pela contratante

6.3. Aceitação dos serviços

O aceite de cada produto ou serviço gerado pela contratada em decorrência dos serviços prestados ficará condicionado ao atendimento dos seguintes requisitos:

- Pleno atendimento às especificações funcionais e técnicas;
- Total integração com os recursos de TI existentes no parque tecnológico da contratante;
- Total conformidade com a respectiva ordem de serviço;
- Os serviços não serão homologados até que todas as correções necessárias sejam realizadas. O prazo utilizado para correções dos serviços será contabilizado para aplicação de penalidades por atraso;
- Todas as atividades deverão ser concluídas dentro dos prazos estabelecidos na OS, devendo ser relatadas, tempestivamente, irregularidades surgidas no atendimento, quando a contratada apresentará alternativas para saná-las, as quais serão avaliadas pela Susep, podendo ser aceitas ou não, independentemente das sanções cabíveis.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

7.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

7.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

7.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

7.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017.;

7.6. Prestar à contratada informações e esclarecimentos necessários que eventualmente venham a ser solicitados a respeito do objeto da contratação;

7.7. Receber provisoriamente as Ordens de Serviço executadas, emitindo o respectivo Termo de Recebimento Provisório;

- 7.8. Receber definitivamente as Ordens de Serviço executadas e aprovadas, emitindo o respectivo Termo de Recebimento Definitivo;
- 7.9. Apurar os indicadores de nível de serviço das Ordens de serviço executadas;
- 7.10. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho, na forma prevista na Lei nº 8666/93;
- 7.11. Assegurar-se que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado, pelas demais empresas que executem serviços similares ao objeto deste Termo de Referência, de forma a garantir que sejam mais vantajosos para a contratante;
- 7.12. Aplicar as sanções administrativas quando sobrevierem fatos que suscitem sua aplicação;
- 7.13. Certificar-se, antes dos pagamentos, da manutenção das condições habilitatórias da contratada conforme o ato convocatório;
- 7.14. Permitir o acesso ao pessoal da contratada às dependências da contratante para a prestação do serviço demandado, assim como para a correção das falhas eventualmente detectadas na execução do serviço, resguardadas todas as necessidades de sigilo e segurança;
- 7.15. Não permitir que a mão de obra execute tarefas em desacordo com as preestabelecidas no Contrato.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 8.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 8.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 8.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 8.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 8.5. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 8.6. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- 8.7. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;
- 8.8. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 8.9. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

8.10. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

8.11. 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;

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

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

8.14. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

8.15. Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação.

9. DA SUBCONTRATAÇÃO

9.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

10. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

10.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/por 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.

11. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

11.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

11.2. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

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

11.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 47 e no ANEXO V, item 2.6, i, ambos da IN nº 05/2017.

11.5. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo 3 deste Termo de Referência, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

11.6. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

11.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

11.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

11.8.1. O preposto deverá tomar ciência da avaliação realizada.

11.8.2. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

11.8.3. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

11.8.4. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

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

11.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

11.10. O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.11. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.12. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

12. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

12.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 2 dias úteis, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

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

12.3. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 dias úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

12.3.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

12.3.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato (item 4 do ANEXO VIII-A da IN nº 05/2017).

12.4. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato.

12.4.1. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

12.4.2. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

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

13. VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL

13.1. O valor total máximo aceitável para esta contratação será de **R\$1.312.295,14** (um milhão, trezentos e doze mil, duzentos e noventa e cinco reais e quatorze centavos).

14. PRAZO E REAJUSTE CONTRATUAL

14.1. Prazo

14.1.1. Os serviços serão prestados por período de 36 (trinta e seis) meses, prorrogáveis, observando o limite total de 60 (sessenta) meses, contados da data de assinatura do contrato.

14.2. Reajuste contratual

14.2.1. É previsto o reajuste anual dos valores mensais e de UST do contrato, por meio de aplicação da variação do ICTI-IPEA ocorrida no período correspondente ao reajuste.

14.2.2. Na indisponibilidade do ICTI-IPEA, deverá ser aplicado outro índice equivalente estabelecido pelo Governo Federal.

15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. Em caso de inexecução do contrato, erro na execução, execução imperfeita, mora de execução, inadimplemento contratual ou não veracidade das informações prestadas, a contratada estará sujeita às seguintes sanções administrativas, que poderão ser cumuladas, conforme a espécie de falta cometida, sendo também possível desde logo a aplicação da penalidade mais rigorosa, em vista da gravidade da conduta e dos prejuízos dela decorrentes:

15.1.1. Atraso na entrega da garantia contratual:

15.1.1.1. Multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) ao dia, respeitado o limite de 5% (cinco por cento do valor total do contrato), nos casos de atraso da entrega da garantia contratual, conforme estabelecido no item 15, até que a contratada dê solução à inexecução do avençado ou até a rescisão contratual, quando for o caso.

15.1.2. Atraso na entrega da Nota Fiscal ou Fatura:

15.1.2.1. Multa diária, contada a partir do 6º dia útil do mês subsequente da prestação do serviço, de até 0,2%, limitada a 20% do valor mensal do Contrato, a ser aplicada no caso de não regularização em até 30 (trinta) dias após o quinto dia útil ao mês subsequente da prestação do serviço; e

15.1.2.2. Em caso de reincidência do subitem anterior em prazo inferior a 12 (doze) meses, multa de 20% do valor mensal do Contrato.

15.1.3. Descumprimento dos prazos de atendimento dos serviços:

15.1.3.1. No caso de atrasos maiores do que 1 (um) mês, além da glosa prevista no Anexo 3, haverá multa de 2% sobre o valor total do contrato mais 0,2% do valor contratual por dia que exceder o primeiro mês de atraso.

15.1.4. Na hipótese de inexecução parcial do contrato (não execução de ordem de serviço ou não aprovação de execução de ordem de serviço):

15.1.4.1. Advertência por escrito;

15.1.4.2. Multa de 2% sobre o valor total do contrato. Cada inexecução ensejará sua própria multa;

15.1.4.3. Face à quarta ocorrência, configurar-se-á inexecução contratual, aplicando-se as sanções decorrentes dessa hipótese.

15.1.5. Atraso injustificado para início do contrato:

15.1.5.1. Multa de até 5% do valor total do contrato;

15.1.5.2. Rescisão unilateral do Contrato pela CONTRATANTE; e

15.1.5.3. Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios por até 5 (cinco) anos e descredenciamento no Sicaf, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/02.

15.1.6. Inexecução contratual, fraude na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, cometimento de fraude fiscal ou não manutenção da proposta:

15.1.6.1. Multa de até 10% do valor total do Contrato;

15.1.6.2. Rescisão unilateral do Contrato pela CONTRATANTE; e

15.1.6.3. Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios por até 5 (cinco) anos e descredenciamento no Sicafe, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/02.

15.1.7. Hipóteses não elencadas nos demais itens desta cláusula ensejarão a aplicação de penalidade de:

15.1.7.1. Multa diária de 0,2% calculada sobre o valor de 1/12 (um doze avos) do valor anual do contrato, limitada a 20% do valor total do Contrato;

15.1.7.2. Rescisão unilateral do Contrato; e

15.1.7.3. Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios por até 5 (cinco) anos e descredenciamento no Sicafe, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/02.

15.2. A multa por inexecução parcial ou total do contrato e a suspensão do direito de licitar e de contratar com a Administração Pública e com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios poderão ser aplicadas cumulativamente às glosas previstas no Anexo 3 e às demais sanções deste Termo de Referência.

15.3. As multas aplicadas poderão ser descontadas da garantia prevista no Contrato, dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, recolhidas à conta Única do Tesouro Nacional em favor da **CONTRATANTE** ou, quando for o caso, cobradas judicialmente.

15.4. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a **CONTRATADA** de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto à **CONTRATANTE**, decorrentes das infrações cometidas.

15.5. No processo de aplicação de sanções, será sempre assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

15.6. O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido no **prazo máximo de 10 (dez) dias corridos**, a contar da data do recebimento da notificação enviada pela Superintendência de Seguros Privados;

15.7. As sanções previstas neste Termo de Referência são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis;

15.8. A atuação do licitante no cumprimento das obrigações assumidas será registrada no Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – **SICAF**, conforme determina o **§ 2º, do art. 36, da Lei nº 8.666/1993**;

15.9. O não cumprimento total ou parcial das obrigações assumidas na forma e nos prazos estabelecidos sujeitará a **CONTRATADA** às penalidades constantes do art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de junho de 2002 c/c o art. 28 do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, garantida prévia defesa.

16. RESCISÃO CONTRATUAL

16.1. O Contrato poderá ser rescindido por inadimplemento de suas cláusulas ou quando verificados os fatos previstos no art. 78 da Lei nº 8.666/1993, observadas as disposições contidas nos arts. 79 e 80 da referida Lei, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

16.2. Ocorrendo a rescisão, por culpa exclusiva da contratada, além das penalidades administrativas cabíveis, esta responderá por perdas e danos e demais cominações legais.

16.3. O Contrato também poderá ser rescindido unilateralmente pela SUSEP, por motivo de sua conveniência, notificando-se à contratada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e, ainda, por acordo entre as partes.

16.4. Os procedimentos de rescisão contratual, tanto os amigáveis como os determinados por ato unilateral da Susep, serão formalmente motivados, assegurada, à contratada, na segunda hipótese, a produção do contraditório e de ampla defesa, mediante prévia e comprovada intimação da intenção da Susep para que, se o desejar, a contratada apresente defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados de seu recebimento e, em hipótese de desacolhimento da defesa, interponha recurso hierárquico no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da intimação comprovada da decisão rescisória

17. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

17.1. Proposta de Preço

17.1.1. A proposta deverá conter, dentre outras, as seguintes informações:

17.1.1.1. Dados da empresa (Razão Social, CNPJ, endereço, telefone, etc.);

17.1.1.2. Conta bancária (nome e número do banco, da agência e da conta corrente);

17.1.1.3. Valores expressos em moeda corrente nacional;

17.1.1.4. Declaração de total concordância com as condições estipuladas neste Termo de Referência;

17.1.1.5. Prazo de validade da proposta de no mínimo 60 (sessenta) dias;

17.1.1.6. Planilha de proposta comercial, conforme Anexo 1.

17.1.2. Somente serão consideradas VÁLIDAS as propostas que contenham a planilha do Anexo 1 deste Termo de Referência devidamente preenchida.

17.1.3. A proposta deverá atender, no que cabível, a toda legislação de licitações e contratos.

17.1.4. A contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.1.5. Deverão estar incluídas na proposta todas as despesas com material, mão-de-obra, taxas, impostos, lucros, seguros, transporte, hospedagem, encargos sociais e demais obrigações necessárias à perfeita prestação dos serviços.

17.2. Qualificação Técnica

17.2.1. A contratada deverá comprovar aptidão para o desempenho das atividades desta contratação mediante a apresentação de Atestado de Capacidade Técnica Operacional expedido por Pessoa Jurídica de direito público ou privado, comprovando que a contratada tenha prestado serviços equivalentes, com, no mínimo, a construção de um portal completo utilizando a solução CMS oferecida, incluindo criação da identidade visual do portal, construção de temas, utilização dos elementos envolvidos na gestão do conteúdo do portal (itens de menus, páginas, notícias e artigos) e migração de conteúdo.

17.2.2. O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

17.2.3. Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação poderão ser objeto de diligência, a critério da contratante, para verificação da autenticidade e da veracidade do conteúdo. Se forem encontradas divergências entre o especificado no(s) atestado(s) de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, a licitante ficará sujeita às penalidades cabíveis.

18. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

A previsão de gastos para essa contratação, de acordo com o valor máximo para cada item é a seguinte.

ANO	Item 1	Item 2	Item 3.1	Item 3.2	Item 4.1	Item 4.2	Item 5	TOTAL
2019	R\$ 82.000,00	R\$ 51.252,20	R\$ 247.311,00	R\$ 182.988,33	R\$ 50.158,35	R\$ 17.667,00	R\$ 61.715,00	R\$ 693.091,88
2020	R\$ 0,00	R\$ 123.005,28	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 120.380,04	R\$ 42.400,80	R\$ 0,00	R\$ 285.786,12
2021	R\$ 0,00	R\$ 123.005,28	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 120.380,04	R\$ 42.400,80	R\$ 0,00	R\$ 285.786,12
2022	R\$ 0,00	R\$ 20.500,88	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 20.063,34	R\$ 7.066,80	R\$ 0,00	R\$ 47.631,02
							TOTAL:	R\$ 1.312.295,14

19. ANEXOS

19.1. São partes integrantes deste Termo de Referência os seguintes anexos:

19.1.1. ANEXO 1: MODELO DE PLANILHA DE PREÇOS

19.1.2. ANEXO 2: CATÁLOGO DE SERVIÇOS

19.1.3. ANEXO 3: ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

19.1.4. ANEXO 4: TERMO DE COMPROMISSO

19.1.5. ANEXO 5: TERMO DE CIÊNCIA

19.1.6. ANEXO 6: MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

19.1.7. ANEXO 7: MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

19.1.8. ANEXO 8: MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

19.1.9. ANEXO 9: MODELO DE AUTORIZAÇÃO PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL

ANEXO 1 A TERMO DE REFERÊNCIA ELETRÔNICO

MODELO DE PLANILHA DE PREÇOS

Item 1 – Fornecimento de solução CMS	
Descrição da solução:	<i>(Registrar qual é a solução, valor unitário por servidor etc.)</i>
Valor total:	R\$ 0,00
No valor total, considerar a soma dos seguintes valores:	
<ul style="list-style-type: none"> • Licença da solução CMS para todos os ambientes descritos no item 4. Descrição da solução de TI (no caso de licença proprietária); • Instalação e configuração da solução CMS nos servidores designados em todos os ambientes. 	
Item 2 – Manutenção e suporte contínuos da solução CMS	
Valor mensal dos serviços de manutenção:	R\$ 0,00
Número de meses do contrato	36
Valor Contratual do Item:	R\$ 0,00
Item 3 – Desenvolvimento e Migração de conteúdo dos portais	
Valor de desenvolvimento e migração do sítio institucional:	R\$ 0,00
Valor de desenvolvimento e migração do portal de intranet:	R\$ 0,00
Valor total para serviços de desenvolvimento e migração:	R\$ 0,00
Item 4 – Sustentação dos portais	
4.1 Valor mensal dos serviços de rotina:	R\$ 0,00
4.2 Valor unitário da UST:	R\$ 0,00
Qtde estimada de UST no contrato (considerando estimativa de 20 USTs por mês):	720
Valor contratual do Item (4.1 x 36 meses + 4.2 x 720 USTs):	R\$ 0,00
Item 5 – Treinamento	
5.1 Valor de cada turma de "conteudistas" da solução CMS	R\$ 0,00
Qtde de turmas de "conteudistas"	4
5.2 Valor da turma de "gestores" da solução CMS	R\$ 0,00
Valor Contratual do Item (5.1 x 4 turmas + 5.2):	R\$ 0,00
VALOR TOTAL CONTRATUAL:	
R\$ 0,00	

ANEXO 2 A TERMO DE REFERÊNCIA ELETRÔNICO

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

ID	Atividade	Entregáveis	Prazo (dias úteis)	Quantidade (UST)
1	Pequenos ajustes ou correções em figuras, fotos, banners, logomarcas ou afins	Figura (ou afim) ajustado	1	4
2	Criação de arte para banner	Banner em jpg ou png	1	6
3	Criação de ícone ou botão	Ícone ou botão em gif ou png	1	3
4	Inclusão de módulo nativo da ferramenta (Ex.: calendário; enquete; área para destaques)	Módulo novo em funcionamento no portal	3	12

ANEXO 3 A TERMO DE REFERÊNCIA ELETRÔNICO

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (SLA)

Este documento estabelece critérios mínimos a serem exigidos da empresa contratada ao prestar os serviços definidos neste Termo de Referência.

1. Objetivo

Definição de indicadores e metas para avaliação dos serviços deste Termo de Referência, com o objetivo de manter níveis de qualidade adequados para a prestação dos serviços.

2. Premissas e Responsabilidades

- A contratada deverá registrar o tempo de espera por chamados que dependam de fatores dos quais não detém o controle, como informações da contratante, parada programada do ambiente de produção por determinação do gestor.
- As alterações que forem aprovadas de comum acordo deverão ser registradas em documento à parte, assinado pelas partes, e anexado a este documento principal.
- Caso a contratada não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas as glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência.
- Nos casos em que não forem atingidas as metas, causando prejuízo à contratante em virtude de eventuais paradas dos serviços críticos, será sugerida a aplicação de penalidades administrativas à contratada.
- As glosas previstas para cada indicador, se atingido o seu limite máximo, além de aplicadas diretamente pelo gestor do contrato, deverão ser encaminhadas para a Administração da contratante, que iniciará o processo de penalização e multa previstas em cláusula contratual.

3. Metas

3.1. As metas referem-se aos prazos máximos aceitáveis para início e conclusão dos serviços a serem prestados pela contratada.

Severidade	Prazo para Início do Atendimento	Prazo para a Conclusão
Urgente	4 horas após o recebimento do chamado	16 horas após o recebimento do chamado
Médio	1 dia útil após o recebimento do chamado	4 dias úteis após o recebimento do chamado
Normal	7 dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço	Conforme Ordem de Serviço

3.2. Entende-se por conclusão do atendimento técnico a hora em que ocorrer a solução do serviço e a aprovação do Gestor do Contrato.

3.3. **Urgente:** Este nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade do uso de toda a solução de Portal, gerando parada total dos serviços.

3.4. **Médio:** Este nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade do uso parcial da solução de Portal, ficando suas funcionalidades apenas parcialmente inoperantes.

3.5. **Normal:** Este nível de severidade é aplicado aos casos de execução de serviços programados na solução de Portal, não gerando indisponibilidade nas suas funcionalidades.

4. Indicadores de Nível de Serviço

4.1. A Susep avaliará os serviços executados em cada Ordem de Serviço por meio da utilização de indicadores, apresentados abaixo (Indicadores de Nível de Serviço – INS), que estabelecem critérios de prazo e qualidade dos resultados entregues.

4.2. O valor previsto para pagamento de uma OS poderá sofrer redução se o valor do INS não atender ao respectivo Nível Mínimo de Serviço (NMS), que é o requisito mínimo de qualidade de serviço a ser prestado pela CONTRATADA.

4.3. No caso de o INS ser aceitável, significa que não haverá impacto, não havendo, portanto, glosa. Em contrapartida, se o INS for inaceitável, significa que haverá glosa no valor do pagamento da referida OS, cujas penalidades estão descritas a seguir:

Indicadores de Nível de Serviço	
Indicador nº 01	Índice de Atraso na Entrega (IAE)
Descrição do Indicador	Mede os atrasos ocorridos nas entregas dos produtos resultantes das Ordens de Serviço.
Momento da aferição	No momento da entrega de todos os artefatos relacionados a cada OS. O atraso na entrega deve ser registrado no Termo de Recebimento Provisório e formalmente notificado à CONTRATADA.
Fórmula de cálculo	$IAE = [(PEE - PPE)/PPE] \times 100$ <p style="text-align: center;">○</p> <p>IAE = Índice de atraso na entrega em percentual;</p> <p>PEE = Prazo efetivo de entrega em dias corridos, para cada OS;</p> <p>PPE = Prazo previsto de entrega em dias corridos, para cada OS, conforme calculado/pactuado e registrado na OS.</p> <p>Os prazos PEE e PPE são contados a partir da data de início de cada serviço, conforme registrado na OS.</p>
Nível Mínimo de Serviço (NMS) exigido	<p>IAE Aceitável: atraso de até 20% (vinte por cento)</p> <p>IAE Inaceitável: atraso acima de 20% (vinte por cento)</p>

<p>○</p>	<p>IAE Aceitável: nenhum;</p> <p>IAE Inaceitável: 0,5% de desconto no valor da OS por dia corrido excedente ao prazo resultante do Índice Aceitável.</p>
<p>Forma de Auditoria</p>	<p>Conferência antes de emitir autorização para emissão de nota fiscal.</p>
<p>Exemplo de</p> <p>•</p>	<p>O serviço solicitado tem prazo previsto de 18 dias corridos e foi entregue em 24 dias corridos.</p> <p>PPE = 18 dias corridos</p> <p>PEE = 24 dias corridos</p> <p>Cálculo de <i>IAE</i></p> $IAE = [(PEE - PPE)/PPE] \times 100$ $IAE = [(24 - 18)/18] \times 100$ $IAE = 33\%$ <p>Neste cenário, o <i>IAE</i> excedeu o nível aceitável e, portanto, deve ser calculado o impacto deste índice.</p> <p>O prazo resultante do Índice Aceitável é de 22 dias corridos:</p> $18 \times 1,20 = 22$ <p>A contratada ultrapassou o prazo aceitável em 2 dias corridos.</p> $24 - 22 = 2$ <p>Assim, o impacto deste índice seria de 1% ($2 \times 0,5 = 1$) de desconto no valor do pagamento referente ao serviço em questão.</p>

Indicador nº 02	Índice de Rejeição de Entregas (IRE)
Descrição do Indicador	Mede a quantidade de vezes que artefatos ou produtos decorrentes de execução de OS são rejeitados pela Susep e retornam à contratada devido a não conformidades com os critérios de aceitação dos serviços estabelecidos no item 6.17.
Momento da aferição	Verificada pela Susep na validação da entrega. A rejeição da entrega deve ser registrada no Termo de Recebimento Definitivo e formalmente notificada à contratada.
Fórmula de cálculo	$IRE = [(QRE - QAR)/QTE]$ <p>Sendo:</p> <p>IRE = Índice de rejeição de entregas;</p> <p>QRE = Quantidade de vezes que qualquer produto ou artefato é rejeitado e devolvido à CONTRATADA para ajustes de não conformidades ou que falta um ou mais artefatos a serem entregues.</p> <p>QAR = Quantidade de artefatos rejeitados ou faltantes.</p> <p>QTE = Quantidade total de artefatos esperados em cada etapa do projeto.</p>
Nível Mínimo de Serviço (NMS) exigido	HQE. Aceitável: 0% (zero por cento) IRE Inaceitável: acima de 0% (zero por cento)
o	HQE. Aceitável: nenhum; IRE Inaceitável: IRE calculado / 100
Forma de Auditoria	Conferência antes de emitir autorização para emissão de nota fiscal.
Exemplo de aplicação	<p>O resultado esperado para uma OS é de 3 artefatos. Ao fim do serviço, a contratada não entregou o artefato C, e os artefatos A e B tiveram o seguinte quantitativo de rejeições:</p> <p>A = 1 rejeição</p> <p>B = 2 rejeições</p> <p>Neste cenário teríamos:</p> $IRE = [(QRE - QAR) / QTE]$ $IRE = (4 - 3) / 3$ $IRE = 0,33$ <p>Assim, o impacto deste índice seria de 0,33% de desconto no valor da OS.</p>

5. Considerações Gerais

5.1. **Período de Validação dos Indicadores (PV = HD x DM).** Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando as 24 horas diárias (HD) e o total de dias em cada mês avaliado (DM).

5.2. **Percentual máximo de glosas (30%).** A soma total das glosas aplicadas não deverá ser superior a 30% (trinta por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida, devendo o Gestor do Contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a Administração da Contratante com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.

5.3. Fatores que estejam fora de controle da contratada que implicarem violação dos níveis mínimos de serviço não deverão ser causa de aplicação de glosa ou penalidade.

ANEXO 4 A TERMO DE REFERÊNCIA ELETRÔNICO

MODELO DO TERMO DE COMPROMISSO

A **SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS (Susep)**, sediada na Av. Presidente Vargas, 730 – Centro – Rio de Janeiro – RJ, CNPJ n.º 42.354.068/0001-19, doravante denominada **CONTRATANTE**, e, de outro lado **[Nome da Contratada]**, inscrita no CNPJ sob o n.º xx.xxx.xxx/xxxx-xx, com sede na **[endereço da contratada]**, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º **[n.º do contrato]**, doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da **CONTRATANTE**;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste **TERMO** o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela **CONTRATADA**, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela **CONTRATANTE**, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do **CONTRATO PRINCIPAL** celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste **TERMO**, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela **CONTRATANTE**.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Será considerada informação sigilosa toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de idéias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominadas INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO DE COMPROMISSO é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da Comarca do Rio de Janeiro, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Rio de Janeiro/RJ, [data].

CONTRATANTE	CONTRATADA
<hr/> <p>[Nome do gestor do contrato] [Matrícula do gestor do contrato]</p>	<hr/> <p>[Nome do representante legal da contratada] [CPF do representante legal da contratada]</p>
TESTEMUNHAS	
<hr/> <p>Nome: CPF:</p>	<hr/> <p>Nome: CPF:</p>

ANEXO 5 A TERMO DE REFERÊNCIA ELETRÔNICO

MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA

Contrato N°:			
Objeto:			
Gestor do Contrato:		Matr.:	
Contratante (Órgão):			
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo (Termo de Compromisso) e das normas de segurança vigentes na Contratante.

_____ de _____ de 2019.

Ciência

CONTRATADA	
Funcionários	
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>

<hr/> <p style="text-align: center;"><i><Nome></i></p> <p style="text-align: center;">Matrícula: <Matr.></p>	<hr/> <p style="text-align: center;"><i><Nome></i></p> <p style="text-align: center;">Matrícula: <Matr.></p>
<hr/> <p style="text-align: center;"><i><Nome></i></p> <p style="text-align: center;">Matrícula: <Matr.></p>	<hr/> <p style="text-align: center;"><i><Nome></i></p> <p style="text-align: center;">Matrícula: <Matr.></p>

ANEXO 6 A TERMO DE REFERÊNCIA ELETRÔNICO

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO Nº XXXX

IDENTIFICAÇÃO DO PEDIDO						
Nº OS:				Unidade requisitante:		
Data de emissão: / /				Serviço:		
Contrato nº: /				Processo nº:		
IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATADA						
Razão social:		CNPJ:				
Endereço:						
Telefone:		Fax:		E-mail		
DEFINIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS						
Nº	Serviço	Unidade de Medida	Quantidade	Severidade	Valor Unitário R\$	Valor Global R\$
Total						
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS						
DEMAIS DETALHAMENTOS						
LOCAL DE REALIZAÇÃO						
Nº do item	Quantidade	Endereço	Data a ser executado			
RECURSOS FINANCEIROS						
Os recursos financeiros necessários ao pagamento desta Ordem de serviço serão originários da classificação funcional programática abaixo especificada:						
Unidade Orçamentária:						
Função Programática:						
Projeto de Atividade:						
Elemento de Despesa:						
Fonte de Recurso:						

Saldo Orçamentário:

IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS

Local, data

Responsável pela

solicitação do serviço

Local, data

Responsável pela

avaliação do serviço

ANEXO 7 A TERMO DE REFERÊNCIA ELETRÔNICO

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

ORDEM DE SERVIÇO Nº XXXX

1. Cabeçalho da OS				
1. Projeto/Sistema:		2. Data de envio à contratada:		
3. Prazo de atendimento:		4. Data de início da execução:		
5. Documentos anexos à abertura da OS:		a) b) ...		
6. Severidade da OS:		Urgente ()	Médio ()	Normal ()
7. Contratada:				
8. Processo SUSEP:			9. No. Contrato:	
2. Atividades executadas				
Item	Atividade	Resultado esperado	Quantidade e Unidade	Valor R\$
TOTAL PREVISTO DA OS:				
3. Dados da Execução da OS				
1. Data de início do atendimento:				
2. Data fim do atendimento:				
3. Documentos anexos, criados pela execução da OS.		a) b) c)		
4. Observações				

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 34, inciso I da Instrução Normativa nº 4 do Ministério do Planejamento, de 11/09/2014, que os serviços (ou bens), relacionados na O.S. acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até 15 (quinze) dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

De acordo.

Rio de Janeiro, _____ de _____ de 2019.

Contratante	Contratante
Analista Requisitante	Fiscal Técnico do Contrato
<i><Nome></i>	<i><Nome></i>
<i><Matrícula></i>	<i><Matrícula></i>

ANEXO 8 A TERMO DE REFERÊNCIA ELETRÔNICO

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

ORDEM DE SERVIÇO Nº XXXX

1. Cabeçalho da OS			
1. Projeto/Sistema:		2. Data de envio à contratada:	
3. Prazo de atendimento:		4. Data de início da execução:	
5. Documentos anexos à abertura da OS:	a) b) ...		
6. Severidade da OS:	Urgente ()	Médio ()	Normal ()
7. Contratada:			
8. Processo SUSEP:	15414.xxxxxx/2018-xx	9. No. Contrato:	
2. Dados da Execução da OS			
1. Data de início do atendimento:			
2. Data fim do atendimento:			
3. Observações			

Por este instrumento, os servidores abaixo identificados atestam, para fins de cumprimento do disposto no art. 34, inciso VIII da Instrução Normativa nº 4 do Ministério do Planejamento, de 11/09/2014, que os serviços integrantes da Ordem de Serviço acima identificada possuem qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência do Contrato supracitado.

De acordo.

Rio de Janeiro, _____ de _____ de 2019.

Analista Requisitante	
<Nome>	
<Matrícula>	
Contratante	Contratante
Fiscal Requisitante do Contrato	Gestor do Contrato
<Nome>	<Nome>
<Matrícula>	<Matrícula>

ANEXO 9 A TERMO DE REFERÊNCIA ELETRÔNICO

AUTORIZAÇÃO PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL

OS's a serem faturadas			
1. Contratada:			
2 Processo SUSEP:	15414.00xxxx/2018-xx	3.No.Contrato:	
Número da OS a faturar		Valor da OS	
TOTAL		R\$ 0,00 (valor por extenso)	
<p>Autorizo a contratada acima a emitir nota fiscal correspondente às Ordens de Serviço especificadas acima.</p> <p>Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2019.</p> <p>_____</p> <p><Gestor do Contrato></p> <p><Matrícula SIAPE></p>			