



SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 13/2020/COPOC/ASDEN/DETC/SUPERINTENDENTE/SUSEP

**SUSEP - Superintendência de Seguros Privados**  
(Processo Administrativo nº 15414.606315/2020-22)

**TERMO DE REFERÊNCIA DETIC Nº 03/2020**

**1. DO OBJETO**

**1.1.** Contratação de prestação de serviços contínuos, sem mão de obra de dedicação exclusiva, para manutenção preventiva e corretiva de Central Telefônica e seus periféricos, inclusive a rede interna de telefonia e seus aparelhos telefônicos, assim como, toda a infraestrutura cabeamento estruturado da rede local, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

Item	Descrição/Especificação	Unidade de Medida	CATSER	Qtde	Valor Mensal Máximo	Valor Anual Máximo
1	Serviços de manutenção de Central Telefônica PABX digital, de aparelhos telefônicos e instalações.	Mês	27120	12	R\$ 7.024,81	R\$ 84.297,72

- 1.2.** O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum prestado de forma continuada sem dedicação exclusiva de mão de obra.
- 1.3.** Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.
- 1.4.** A presente contratação adotará como regime de execução Empreitada por Preço Global.
- 1.5.** O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

**2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO****2.1. Contextualização**

A SUSEP mantém, em seu Edifício Sede, uma Central Telefônica (PABX digital, marca AASTRA, modelo MX-ONE, versão 4.1 SP4) para atendimento à necessidade contínua de seus servidores em efetuar contato telefônico em suas atividades rotineiras. Para o ininterrupto funcionamento do equipamento e de seus acessórios, é necessária a sua contínua manutenção.

Ademais, também é necessário que haja recursos disponíveis, tais quais aparelhos telefônicos que, pelo uso contínuo, requerem manutenção; instalações (cabeamento e terminais) que devem ser realizadas e mantidas visando a continuidade do serviço; e cabeamento estruturado da rede local de dados que deve ser mantido dentro dos padrões de organização estabelecidos pela SUSEP.

Atualmente esses serviços já vêm sendo prestados conforme registrado no processo nº 15414.603853/2016-89 com a celebração do contrato nº 22/2015, com término previsto para 20/09/2020, não sendo possível sua prorrogação pelo iminente decurso dos 60 (sessenta) meses.

Tal posto, a SUSEP propõe ao mercado nova licitação visando à continuidade desses serviços.

**2.2. Alinhamento Estratégico**

ALINHAMENTO AO PEI/SUSEP 2016-2020	
ID	Objetivos Estratégicos
01	Gestão e Inovação: Assegurar o suporte de bens e serviços adequados às necessidades da SUSEP

ALINHAMENTO AO PDTI/SUSEP 2017-2020			
ID	Necessidade do PDTI	ID	Ação do PDTI associada
N14	Manter os serviços críticos para as atividades da SUSEP	-	-

ALINHAMENTO AO PAC-SUSEP/2020	
Item	Descrição
272	MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TRANSMISSÃO. Prestação de serviços técnicos de manutenção preventiva e corretiva, modificação, programação e configuração, e assessoria técnica em todos os equipamentos e componentes que fazem parte das redes internas lógica e de telefonia, pertencentes à SUSEP e localizadas nos pavimentos ocupados pela SUSEP no prédio localizado na Av. Presidente Vargas, nº 730 - Rio de Janeiro/RJ - subsolo, 8º, 9º, 10º e 13º.

### 2.3. Parcelamento da Solução de TIC

**2.3.1.** Não caberá parcelamento do serviço, embora os ativos do Sistema Telefônico incluam diversos itens.

**2.3.2.** Como os elementos que compõem a solução são integrados, eventual pulverização do objeto poderia comprometer a integração entre as partes e a continuidade do serviço telefônico.

### 2.4. Resultados e Benefícios a serem alcançados com a Contratação

- Sustentação da Central Telefônica da Sede da SUSEP;
- Manutenção da instalação telefônica e de cabeamento estruturado dados da rede local;
- Manutenção dos aparelhos telefônicos analógicos e digitais;
- Continuidade dos serviços telefônicos no edifício Sede da SUSEP.

## 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

### 3.1. Visão Geral do Serviço

**3.1.1.** A Contratada prestará serviços de suporte, manutenção preventiva e corretiva, e assessoria técnica relacionados ao Sistema Telefônico e ao cabeamento estruturado da SUSEP em seu edifício Sede.

**3.1.2.** A sede da SUSEP está situada à Avenida Presidente Vargas, nº 730 – Centro – Rio de Janeiro/RJ.

**3.1.3.** Os serviços serão prestados sob demanda mediante acionamentos da Contratante ou identificação da necessidade pela Contratada.

**3.1.4.** Como princípio desta contratação, a Contratada deverá atuar visando à continuidade do funcionamento do Sistema Telefônico e do cabeamento estruturado da rede local.

**3.1.5.** O horário para prestação dos serviços acompanhará ordinariamente o expediente da SUSEP (09:00 às 18:00), podendo ser realizado de 07:00 às 09:00 ou de 18:00 às 22:00 desde que previamente agendado com a equipe de fiscalização.

**3.1.6.** Os serviços mencionados no item 3.1.1 também serão prestados no Arquivo-Geral da Susep, localizado na Av Franklin Roosevelt, 39, 2º andar - Castelo - Rio de Janeiro/RJ.

### 3.2. Glossário da contratação

**3.2.1. Catálogo de Serviços:** Documento elaborado pela Contratante em que se enumeram as categorias de chamados passíveis de acionamento pela Contratante por meio do sistema da Central de Serviços de TI. Para cada categoria, consignam-se, entre outros, a descrição do serviço, os tempos de resposta e técnico esperados, além dos critérios de qualidade que, se atendidos, configuram o seu perfeito atendimento.

**3.2.2. Plano Mestre de Manutenção Preventiva:** Plano de trabalho elaborado pela Contratada em que se enumeram atividades de manutenção preventiva no Sistema Telefônico, bem como a respectiva frequência de realização, em conformidade com as especificações dos fabricantes, padrões, boas práticas e normas vigentes.

**3.2.3. Sistema da Central de Serviços de TI (SCS-TIC):** Sistema informatizado da Contratante por meio do qual a Contratada será acionada a prestar atendimentos específicos a usuários da SUSEP e no qual serão tempestivamente registradas as ocorrências relacionadas ao atendimento. O sistema atual é denominado Sysaid, podendo ser alterado pela Contratante a qualquer tempo.

**3.2.4. Situação de urgência:** Situação crítica identificada em que a Contratada imediatamente tomará as providências necessárias para solução ou contorno da situação, evitando que se torne uma situação de emergência.

**3.2.5. Situação de emergência:** Ocorrências de indisponibilidade do Sistema Telefônico que requerem a imediata atuação da Contratada para o restabelecimento do seu funcionamento.

**3.2.6. Sistema Telefônico:** Conjunto de equipamentos, instalações, acessórios, terminais que compreende o sistema interno de telefonia do edifício Sede da SUSEP, conforme detalhado no item 3.3.

**3.2.7. Tempo de Atendimento:** Soma dos tempos de resposta e do técnico.

**3.2.8. Tempo de Resposta:** Tempo decorrido entre a abertura de chamado pelo usuário e a sua captura pela Contratada no sistema da Central de Serviços de TI da Contratante.

**3.2.9. Tempo do Técnico:** Tempo decorrido entre a captura do chamado pela Contratada e sua efetiva resolução, descontados os tempos em que o chamado esteve em alçada de terceiros.

### 3.3. Descrição do Sistema Telefônico

O Sistema Telefônico que compreende o referido objeto desta contratação contempla os seguintes equipamentos e componentes:

**3.3.1. Central Telefônica PABX digital,** marca AASTRA, modelo MX-ONE, versão 4.1 SP4, equipada com:

**3.3.1.1.** Distribuidor Geral acondicionado em voice panel, armários compostos de ferragens, bloco (proteção e corte) para troncos e ramais, com:

**3.3.1.1.1.** Ramais analógicos: 424 ramais no total, sendo 250 ramais instalados.

Tipo de Cartão	Quantidade	Número de Ramais (Capacidade dos Cartões)
ELU11	19	152
ELU29	9	144
ELU34	4	128

**3.3.1.1.2.** Ramais digitais: 104 ramais no total, sendo 95 ramais instalados.

Tipo de Cartão	Quantidade	Número de Ramais (Capacidade dos Cartões)
ELU25	7	56
ELU28	1	16
ELU33	1	32

**3.3.1.1.3.** Troncos analógicos bidirecionais: 60

Tipo de Cartão	Quantidade	Número de Ramais (Capacidade dos Cartões)
ELU41	15	60

**3.3.1.1.4.** Troncos digitais CAS: 120 (Placas para recebimentos de linhas da operadora do serviço público)

Tipo de Cartão	Quantidade	Número de Ramais (Capacidade dos Cartões)
ELU76	4	120

**3.3.1.1.5.** Software de tarifação telefônica "SOMA": 01 (Software de gerenciamento de ligações efetuadas por ramal)

**3.3.1.1.6.** Interface de correio de voz: Não há.

**3.3.1.1.7.** Módulo LIM/50: Stack e rack MX-ONE.

**3.3.1.1.8.** Módulo PSM: 01 Módulo de interligação entre os LIM (Interligação feita através do switch AsGa 106SW e Switch Trellis Swt24x).

**3.3.1.1.9.** Módulo LFM: 01 (Módulo interno dos LIM)

**3.3.1.1.10.** PCM-LINKs: 02 (Links de interligação interna dos LIM)

- 3.3.1.1.11.** Modem para manutenção remota: Não há.
- 3.3.1.1.12.** Unidade Retificadora / Flutuadora 48V-20A: 03 (Carregador das baterias)
- 3.3.1.1.13.** Conj. baterias 12V-70AH: 04 (Baterias de alimentação na falta de energia)
- 3.3.1.1.14.** Gateway SIP-VoIP (Khomp UMG 100): 01

**3.3.2. Rede interna de telefonia**, compreendida como a rede estruturada instalada e distribuída pelos 04 (quatro) pavimentos e subsolo da SUSEP, sendo responsável pela interligação da Central Telefônica aos ramais analógicos e digitais em sua área de abrangência. É composta pelo distribuidor geral, jumpers, blocos de conexão, cabos de paredes, blocos terminais, distribuidores intermediários, distribuidores de andar, cabos de interligação dos distribuidores até os telefones, tomadas telefônicas e pelos seguintes equipamentos:

- 3.3.2.1.** Retificador PROTECO com capacidade para 04 (quatro) módulos, 03 (três) módulos instalados;
- 3.3.2.2.** Caixa para fusível eletrônico com 02 (duas) placas de fusível eletrônico CLM 2x10 A; e
- 3.3.2.3.** Switch AsGa 10 GSW para utilizar os links.
- 3.3.2.4.** Existem aproximadamente 350 (trezentos e cinquenta) ramais em funcionamento no edifício.
- 3.3.2.5.** Dois aparelhos ATA que conectam dois ramais telefônicos ao Arquivo-Geral da Susep.

**3.3.3. Rede local**, compreendida como a rede estruturada instalada e distribuída pelos 04 (quatro) pavimentos e subsolo da SUSEP, a partir dos racks de distribuição até os pontos de usuários. Possui cabeamento estruturado categoria 5 e categoria 6e. Nos pontos de utilização, o cabeamento é conectado (crimpagem) em tomadas fêmeas RJ-45.

**3.3.3.1.** A quantidade de portas de rede por andar, embora não reflita exatamente a quantidade de pontos de rede instalados, é:

- 3.3.3.1.1.** Subsolo: 48
- 3.3.3.1.2.** 8º andar: 288
- 3.3.3.1.3.** 9º andar: 288
- 3.3.3.1.4.** 10º andar: 384
- 3.3.3.1.5.** 13º andar: 192
- 3.3.3.1.6.** TOTAL: 1200 portas de rede.

**3.3.4. O Parque Telefônico** da SUSEP é formado de aparelhos telefônicos analógicos e digitais.

**3.3.5.** A fim de que sejam evitadas situações imprevistas durante a execução do objeto, a empresa poderá realizar vistoria técnica in loco para confirmação das informações descritas nesta seção, tais como descrições, especificações e quantidades. A empresa que não efetuar a vistoria técnica não poderá se eximir de responsabilidade na execução contratual, com a alegação de existir diferenças entre os equipamentos encontrados no Sistema Telefônico e as especificações apresentadas neste Termo de Referência.

**3.3.6.** As informações apresentadas nos itens anteriores também são passíveis de alterações ao longo da prestação dos serviços; tendo a empresa Contratada obrigação de atualizar, sempre, todas as suas especificações e características.

#### **3.4. Descrição Geral dos Serviços**

**3.4.1.** A prestação dos serviços contratados abrangerá todos os componentes do **Sistema Telefônico**, conforme detalhado no item 3.3.

**3.4.2.** Os serviços poderão ser demandados por meio de chamado de atendimento registrado no sistema da Central de Serviços de TI (SCS-TIC) da SUSEP ou poderão ser realizados por iniciativa da Contratada, mediante necessidade identificada.

**3.4.3.** A descrição específica dos serviços demandados por chamados será consignada nos respectivos assentamentos, em correspondência ao catálogo de serviços anexo a esta contratação (Anexo 7).

**3.4.4.** A SUSEP poderá demandar serviços à Contratada por meio de projetos, assim entendidos como os conjuntos de atividades relacionadas ao objeto deste contrato relativos a mudanças no ambiente de TIC da SUSEP, tais como criação ou desmontagem de salas e escritórios.

**3.4.5.** A **natureza** dos serviços a serem prestados compreende os itens a seguir.

**3.4.6.** Organização de cabos lógicos e telefônicos nos racks do CPD e de cada andar. Os organizadores de cabos serão fornecidos pela SUSEP.

**3.4.7.** Execução dos serviços de natureza técnica que se fizerem necessários no Sistema Telefônico, de forma a preservar suas características técnicas e o seu perfeito funcionamento, contínuo e ininterrupto, e sem alterar as suas características técnicas originais.

**3.4.8.** Elaboração do **Plano Mestre de Manutenção Preventiva**, que deverá conter toda a rotina de serviço de manutenção preventiva e suas respectivas periodicidades em conformidade com as especificações dos fabricantes, padrões e normas vigentes.

**3.4.9.** Corrigir, reparar, remover, refazer, ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, peças ou materiais em que se verificarem imperfeições, vícios, defeitos, incorreções ou excesso de defeitos, exceto os enumerados na seção 3.14 (Materiais fornecidos pela SUSEP).

**3.4.10.** Troca de aparelhos telefônicos (fornecidos pela SUSEP) no Parque Telefônico.

**3.4.11.** Abertura e/ou fechamento de pontos de tomadas de telefonia e de dados na rede de dutos embutidos no piso, nas paredes e nas divisórias do edifício sede da SUSEP.

**3.4.12.** Instalação ou retirada dos dutos de telefonia ou de dados instalados nos entre forros, pisos, elevadores ou colunas falsas, e a passagem de cabos telefônicos e de sinal.

**3.4.13.** Instalação, modificação ou ampliação das instalações, sem prejuízo do cumprimento do programa de manutenção preventiva.

**3.4.13.1.** A execução, modificação e ampliação das instalações e quaisquer outros serviços que, por sua natureza, não possam ser executados nos dias e horários de funcionamento da SUSEP, deverão ser realizados em outros dias e horários, na forma previamente acertada e autorizada pela SUSEP, sem ônus adicional.

**3.4.13.2.** Estão incluídas no objeto as atividades de lançamento e retirada de cabos telefônicos e de dados entre o switch do respectivo andar e os terminais de utilização.

**3.4.14.** Elaboração de relatório detalhado das características de todos os componentes do sistema telefônico.

**3.4.15.** Programação dos aparelhos telefônicos digitais utilizados no Sistema Telefônico da SUSEP.

**3.4.15.1.** As verificações dos aparelhos digitais utilizados atualmente poderão ser feitas in loco na vistoria técnica, mas as programações referidas neste item deverão ocorrer, também, em novos aparelhos digitais que venham a ser adquiridos pela SUSEP e instalados no sistema, sem ônus para a Contratante.

**3.4.16.** Realização de serviços, quer seja verificada a necessidade pela própria Contratada ou solicitado pela SUSEP, em conjunto com as operadoras de telefonia ou outras empresas, devendo cada Contratada ser responsável, somente, pelos serviços referentes ao objeto de seu respectivo contrato.

**3.4.17.** Limpeza periodicamente dos equipamentos de telefonia.

**3.4.18.** Testes de tensão fora e no gancho, varredura de tom, tensão de ruptura e escuta em ramais, troncos e linhas diretas apontando os resultados em relatório.

**3.4.19.** Prestar suporte operacional ao usuário dos serviços telefônicos.

**3.4.20.** Manutenção **preventiva periódica** das redes internas lógica e de telefonia, incluindo, dentre outros:

**3.4.20.1.** inspeção das conexões do Distribuidor Geral e rede da concessionária;

**3.4.20.2.** inspeção visual dos cabos;

**3.4.20.3.** inspeção dos blocos de ligação;

**3.4.20.4.** inspeção das caixas de distribuição.

**3.4.21.** Ajuste dos aparelhos analógicos para conectores RJ11.

**3.4.22.** Manutenção dos aparelhos telefônicos em oficina própria.

**3.4.23.** Serão fornecidos pela Contratada todos os materiais e ferramentas necessários à total execução dos serviços tais como tomadas, cabos, jumpers, soldas, produtos de limpeza, parafusos, porcas, cabos com conectores RJ11 nas extremidades, conectores RJ45, etc, exceto aqueles enumerados na seção 3.14 (Materiais fornecidos pela SUSEP).

**3.4.24.** A Contratada poderá se valer de meios remotos para realização de serviços em que caiba o uso de tais recursos, observada a POSIC (Política de Segurança da Informação) vigente na SUSEP.

**3.4.25.** Os prazos de resposta e de atendimento dos serviços solicitados pela SUSEP por meio de chamado de atendimento registrado no sistema da Central de Serviços de TI da SUSEP, estará descrito no Catálogo de Serviços (Anexo 7).

### **3.5. Manutenção Preventiva**

**3.5.1.** A manutenção preventiva se refere a ações de controle e monitoramento programadas periodicamente, com a finalidade de reduzir ou impedir a ocorrência de situações de urgência e/ou de emergência, conforme definido neste Termo de Referência.

**3.5.2.** A Contratada deverá elaborar um **Plano Mestre de Manutenção Preventiva**, que deverá ser aprovado pela SUSEP antes de ser introduzido na rotina do contrato, devendo observar as recomendações dos fabricantes dos diversos componentes e equipamentos do Sistema Telefônico.

**3.5.3.** O **Plano Mestre de Manutenção Preventiva** englobará os serviços de manutenção preventiva sobre o Sistema Telefônico, a frequência de cada atividade e o layout do relatório de cada execução do programa.

**3.5.4.** O **Plano Mestre de Manutenção Preventiva** deverá incluir atividades como verificação técnica, execução de ajustes, testes de funcionamento, verificação nos equipamentos de fornecimento de energia elétrica e verificação de baterias.

**3.5.5.** Os serviços programados de manutenção preventiva que, por sua natureza técnica, acarretem paralisação de sistema/instalações essenciais às atividades desenvolvidas no prédio, deverão ser executados em dias e horários não coincidentes com o expediente normal da SUSEP, com as despesas decorrentes correndo por conta da Contratada.

**3.5.6.** Os serviços de manutenção preventiva do Sistema Telefônico poderão ser realizados remotamente, no que for aplicável.

**3.5.7.** A execução do **Plano Mestre de Manutenção Preventiva** não esgota a responsabilidade da Contratada quanto a eventuais quebras ou avarias, que deverão ser corrigidas de imediato.

### **3.6. Manutenção Corretiva**

**3.6.1.** A manutenção corretiva destina-se a ações não periódicas de correção de falhas e/ou defeitos que ocorram ou se encontrem na iminência de ocorrer em qualquer equipamento ou componente do Sistema Telefônico, listado neste Termo de Referência.

**3.6.2.** A manutenção corretiva poderá ocorrer:

**3.6.2.1.** Proativamente pela Contratada em decorrências de suas atividades de supervisão e inspeção;

**3.6.2.2.** Por solicitação da SUSEP, mediante chamado aberto no Sistema da Central de Serviços de TIC.

**3.6.3.** Os critérios de desempenho (tempos de resposta e técnico) e de qualidade (efetividade do atendimento) relacionados às categorias de chamados a serem abertos pela SUSEP estarão especificados no Catálogo de Serviços (Anexo 7).

**3.6.4.** As situações de urgência e de emergência estarão consignadas em chamados específicos previstos no Catálogo de Serviços (Anexo 7) e a violação dos critérios de desempenho desses chamados sujeitarão a Contratada a sanções previstas neste Termo de Referência e configurarão inexecução contratual.

**3.6.5.** A Contratada será notificada dos chamados abertos por meio do SCS-TIC, e para os casos das situações de urgência e emergência, será acionada de forma complementar por meio do canal de comunicação a que se refere o item 7.4.4.6.

**3.6.6.** A manutenção corretiva deve ser realizada de acordo com as normas específicas dos fabricantes dos equipamentos e componentes do Sistema Telefônico.

### **3.7. Programações**

**3.7.1.** Os serviços de programação do Sistema Telefônico serão executados pela Contratada, mediante solicitação da SUSEP, por meio de chamado de atendimento registrado no SCS-TIC, ou quando a Contratada identificar a necessidade.

**3.7.2.** Deverão ser realizados pela Contratada serviços como:

**3.7.2.1.** Programação de novos ramais/telefones analógicos e digitais;

**3.7.2.2.** Reprogramação de ramais/telefones analógicos e digitais existentes;

**3.7.2.3.** Programações para acesso e para recebimento de ligações externas, internas, LOCAIS, DDD, DDI, CELULAR, entre outras;

**3.7.2.4.** Programações de agrupamento e desagrupamento de ramais e linhas; e

**3.7.2.5.** Outras programações ou reprogramações que se fizerem necessárias.

**3.7.3.** Todos estes serviços serão realizados com rigorosa obediência aos procedimentos estabelecidos nos manuais de manutenção e operação dos sistemas e rotinas estabelecidas pelo fabricante.

**3.7.4.** A Contratada realizará as atualizações dos programas aplicativos decorrentes de mudança de legislação pertinente e mudanças geradas pelas concessionárias de telefonia, e outras atualizações que se fizerem necessárias.

### **3.8. Assessoria Técnica**

**3.8.1.** Os trabalhos de assessoria técnica objetivam o desenvolvimento de estudos e projetos que relacionados ao Sistema Telefônico especificado neste Termo de Referência.

**3.8.2.** Esses trabalhos, como atividade complementar às ações de manutenção preventiva e corretiva da Contratada, constituem-se em elaboração de:

**3.8.2.1. Projetos e Estudos de melhoria e modernização** - constituem em estudos de modificação dos equipamentos e a introdução de novos materiais, componentes ou modificações tecnológicas, de forma a se obter o aumento da confiabilidade, capacidade e manutenibilidade, compreendendo: especificações e detalhamento de materiais; estudos de encaminhamento de soluções técnicas preliminares; parâmetros de recebimento técnico de materiais e de acompanhamento de serviços; estudos técnicos e econômicos relativos à renovação e reforma de equipamentos e instalações;

**3.8.2.2. Elaboração de relatórios** que contenham informações sobre índices anormais de falhas observadas em equipamentos e sistemas;

**3.8.2.3. Análise** de ocorrência extra-rotina, objetivando maximizar a eficiência e a confiabilidade dos sistemas;

**3.8.2.4. Especificação técnica e orçamento** de materiais e equipamentos necessários à manutenção e reforma do Sistema; e

**3.8.2.5. Recomendações de melhoria** ou novas facilidades que possam ser incorporadas ao Sistema Telefônico.

**3.8.3.** A solicitação de serviços de assessoria técnica mencionados nesta seção serão formalizados por meio de Ordens de Serviço (Anexo 5) na qual serão fixados os prazos e demais condições para sua perfeita realização.

### **3.9. Substituição de componentes do Sistema Telefônico**

Será de responsabilidade da Contratada a execução dos seguintes serviços:

**3.9.1. Retirada de peças para conserto** - caso se constate na manutenção a necessidade de se retirar quaisquer peças para conserto. Estas deverão ser imediata e provisoriamente substituídas pela Contratada até que seja efetuado seu conserto ou a substituição definitiva.

**3.9.2. Substituição de peça irremediavelmente danificada** - se for constatada que a peça foi irremediavelmente danificada, a Contratada deverá substituí-la imediatamente e definitivamente.

**3.9.3. Autorização de retirada de componentes** - a Contratada somente efetuará a retirada de quaisquer componentes ou equipamentos do sistema para manutenção fora das dependências da SUSEP, após a autorização formal da Contratante, devendo responsabilizar-se pela sua remoção, adequado acondicionamento ao local a que deverá ser instalado, bem como pelas despesas operacionais decorrentes.

**3.9.4. Substituição de peças por excesso de defeitos** - a Contratada deverá repor os componentes que apresentarem excesso de defeitos, considerando-se como tal a ocorrência de três solicitações de manutenção corretiva para o mesmo componente num período de trinta dias contados a partir da primeira solicitação.

**3.9.5. Substituição de peças gastas por uso normal de equipamento** - a substituição de peças gastas cujo desgaste tenha sido provocado pelo uso normal do equipamento.

**3.9.6. Substituição de peças devido a outros fatores** - a substituição de peças devido a outros fatores, tais como: anormalidade climática, descargas elétricas, roubos, incêndios, inundações, sabotagem e outros casos fortuitos e/ou de força maior, bem como decorrentes do manejo inadequado do equipamento de interferência por parte de terceiros estranhos à Contratada ou de final de vida útil das baterias, não é obrigação da Contratada.

**3.9.7.** Para assegurar rápida recuperação do Sistema Telefônico, quando da necessidade de substituição de peças, a Contratada deverá manter em estoque técnico, peças de reposição necessárias ao serviço de manutenção.

**3.10. Serviços referentes a todo o cabeamento estruturado da rede local e telefônica interna**, que compreendem:

**3.10.1.** Instalação de cabo UTP, no interior de tubulação, embutida.

**3.10.2.** Instalação de cabo UTP em tubulação pelo forro.

**3.10.3.** Instalação de tomada para lógica, em condutele.

**3.10.4.** Conexão (crimpagem) dos cabos para conectores RJ45.

**3.10.5.** Conexão de cabo UTP em patch panel.

**3.10.6.** Instalação de patch cords.

**3.10.7.** Retirada de cabo UTP em tubulação.

**3.10.8.** Retirada de tomada RJ-45 em condutele.

**3.10.9.** Instalação de patch panel.

**3.10.10.** Reorganização do cabeamento telefônico físico e lógico, seguindo as melhores práticas do ramo, como identificação, codificação, expansão etc., inclusive montagem e desmontagem de racks.

**3.10.11.** Teste de ponto de lógica utilizando equipamento de certificação de redes.

**3.10.11.1.** Serão fornecidos pela SUSEP os itens enumerados na seção 3.14.

**3.11. O Sistema da Central de Serviços de TIC (SCS-TIC)**

**3.11.1.** Os acionamentos à Contratada realizados pela SUSEP poderão ser efetuados através de registros no SCS-TIC por meio de chamados de atendimento.

**3.11.2.** Todos os chamados abertos pelos usuários da SUSEP passarão primeiramente pela Central de Serviços de TIC da SUSEP, que se certificará do provimento das informações necessárias ao atendimento. Em seguida, os chamados serão encaminhados à fila da Contratada no SCS-TIC.

**3.11.3.** A Contratada terá uma fila privativa dos chamados relativos ao contrato no SCS-TIC.

**3.11.4.** A Contratada será notificada por e-mail da abertura de chamado de sua alçada no âmbito do contrato.

**3.11.5.** No corpo de cada chamado serão especificados, dentre outras informações:

**3.11.5.1.** Identificador do chamado;

**3.11.5.2.** A categoria do chamado (tipo de serviço a ser realizado, conforme Catálogo de Serviços);

**3.11.5.3.** Os detalhes para a execução (locais, pessoas, salas, etc);

**3.11.5.4.** Data e hora da abertura;

**3.11.5.5.** Data e hora limite para a conclusão do atendimento;

**3.11.5.6.** Status do chamado;

**3.11.5.7.** Ocorrências verificadas no atendimento ao chamado.

**3.11.6.** A data e hora de criação do chamado serão gravados para fins de contagem de tempos de atendimento.

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

**3.11.7.1.** Tempo de **Resposta** é o tempo útil decorrido entre o momento da abertura do chamado e o instante de sua apropriação pela Equipe de 1º Nível para dar início às atividades de atendimento.

**3.11.7.2.** Tempo do **Técnico** é o tempo de atendimento decorrido após o tempo de resposta até a solução, considerados os intervalos em que o chamado esteve na alçada da Contratada.

**3.11.8.** Para fins de cálculo do **tempo para atendimento**, serão consideradas somente as horas úteis (de 9h às 18hs, descontada uma hora para intervalo de almoço).

**3.11.9.** As atividades realizadas pela Contratada durante o atendimento do chamado deverão ser registradas no respectivo assentamento no SCS-TIC imediatamente após a sua realização.

- 3.11.10.** Serão consideradas para todos os efeitos contratuais a data e hora registradas no SCS-TIC.
- 3.11.11.** Os chamados relacionados a situações de urgência e de emergência não terão os **tempos para atendimento** contabilizados pelo SCS-TIC, pois o acionamento será pelo canal informado pela Contratada no item 7.4.4.6.
- 3.11.12.** Os chamados relacionados a situações de urgência e de emergência serão registrados no SCS-TIC para fins de histórico do contrato.
- 3.11.13.** O **tempo para atendimento** dos chamados (excetuando-se os de urgência e de emergência) começará a ser contabilizado no momento da abertura do chamado. Se aberto fora de horário de expediente, será contabilizado a partir do início do próximo expediente.
- 3.11.14.** O decurso do **tempo para atendimento** ocorrerá enquanto o chamado estiver no encargo da Contratada e será suspenso nas situações que demandem ação da Contratante, do usuário ou de terceiros, ou ainda, nos intervalos fora do horário de expediente.
- 3.11.15.** Por meio do SCS-TIC, será possível a interação com o usuário para esclarecimentos quanto ao serviço solicitado.
- 3.11.16. As Ordens de Serviço e o SCS-TIC**
- 3.11.16.1.** A contratada registrará as Ordens de Serviço recebidas da SUSEP no módulo de Projetos do SCS-TIC.
- 3.11.16.2.** O registro das Ordens de Serviço no referido módulo inclui o detalhamento do serviço em tarefas, atividades, prazos, datas e pessoal designado.
- 3.11.16.3.** A contratada registrará no SCS-TIC as ações que refletem o progresso do serviço demandado.
- 3.11.16.4.** Os registros mantidos acima permitirão o acompanhamento da Ordem de Serviço pela SUSEP.
- 3.11.17.** A Contratada receberá treinamento básico quanto ao SCS-TIC por ocasião do início do contrato.

### **3.12. Chamados para situações de urgência e emergência**

- 3.12.1. Situação de urgência:** Situação crítica identificada em que a Contratada imediatamente tomará as providências necessárias para solução ou contorno da situação, evitando que se torne uma situação de emergência.
- 3.12.2. Situação de emergência:** Ocorrências de indisponibilidade do Sistema Telefônico que requerem a imediata atuação da Contratada para o restabelecimento do seu funcionamento.
- 3.12.3.** A Contratada será notificada de situações de urgência e de emergência por meio do canal informado no item 7.4.4.6.
- 3.12.4.** Nos acionamentos relacionados a situações de urgência, o tempo para atendimento do chamado será o prazo máximo de 4 (quatro) horas, no horário compreendido entre 0h e 24h, independentemente de ser dia útil ou não, incluído no prazo o tempo de deslocamento do técnico designado até o edifício Sede da SUSEP.
- 3.12.5.** Nos acionamentos relacionados a **situações de emergência**, o **tempo para atendimento** do chamado será o prazo máximo de 2 (duas) horas, no horário compreendido entre 0h e 24h, independentemente de ser dia útil ou não, incluído no prazo o tempo de deslocamento do técnico designado até o edifício Sede da SUSEP.
- 3.12.6.** Após a solução dos incidentes de que trata esta seção, a Contratada os registrará no SCS-TIC para fins de histórico do contrato.
- 3.12.7.** A violação dos tempos de atendimento do chamado que se referem esta seção sujeitará a contratação às sanções previstas neste Termo de Referência e a reincidência configurará inexecução contratual.
- 3.12.8.** A SUSEP manterá registro apartado do SCS-TIC dos chamados a que se refere esta seção.

### **3.13. O Catálogo de Serviços**

- 3.13.1.** O Catálogo de Serviços é definido no Anexo 7.
- 3.13.2.** O documento enumera as categorias de serviço passíveis de serem invocadas pelos usuários da SUSEP para atendimento pela Contratada.
- 3.13.3.** Cada categoria de serviço inclui:
- 3.13.3.1.** O nome da categoria;
  - 3.13.3.2.** A descrição do serviço;
  - 3.13.3.3.** Os tempos de resposta e técnico previstos para o seu perfeito atendimento;
  - 3.13.3.4.** Os critérios de qualidade que caracterizam o efetivo atendimento.
- 3.13.4.** O Catálogo poderá sofrer alterações ao longo da execução para:
- 3.13.4.1.** Acomodar serviços não previstos,
  - 3.13.4.2.** Ajustar os tempos de atendimento;
  - 3.13.4.3.** Rever os procedimentos a serem executados;
  - 3.13.4.4.** Readequar os critérios de desempenho e qualidade.
- 3.13.5.** A possibilidade de revisão do catálogo de serviços se faz necessária para garantir o perfeito funcionamento do Sistema Telefônico e o atendimento às necessidades de seus usuários durante toda vigência contratual.



**3.13.6.** As revisões do catálogo de serviço serão realizadas mediante acordo entre Contratante e Contratada prevalecendo, nos casos de controvérsia, o posicionamento da Contratante.

**3.13.7.** As novas versões do catálogo de serviço passarão a ter validade contratual por meio de simples apostilamento.

### **3.14. Materiais fornecidos pela SUSEP**

**3.14.1.** A disponibilização dos itens enumerados nesta seção são de responsabilidade da SUSEP.

**3.14.2.** Cabos UTP;

**3.14.3.** Tomada para rede lógica;

**3.14.4.** Patch cords;

**3.14.5.** Organizadores de cabos; e

**3.14.6.** Aparelhos telefônicos.

### **3.15. Projetos**

**3.15.1.** Os acionamentos à Contratada realizados pela SUSEP poderão ser formalizados por meio de projetos.

**3.15.2.** Projetos, no âmbito desta contratação, referem-se a conjuntos de atividades relacionadas ao objeto deste contrato relacionadas a mudanças no ambiente de TIC da SUSEP, consignadas numa única Ordem de Serviço (Anexo 5).

**3.15.3.** O prazo para a implementação dos projetos será pactuado entre Contratante e Contratada previamente à sua aceitação pela Contratada.

**3.15.4.** A Contratada ao aceitar o consignado na Ordem de Serviço, vincula-se às condições nela registradas, configurando violação a nível mínimo de serviço o não atendimento às condições pactuadas.

### **3.16. Faturamento**

**3.16.1.** O faturamento será mensal.

**3.16.2.** O valor bruto do faturamento será aquele informado pela Contratada em sua proposta comercial.

**3.16.3.** O valor faturado sofrerá ajustes em função do atingimento dos Níveis Mínimos de Serviço consignados no Anexo 1.

**3.16.4.** A Contratada emitirá e entregará para a Contratante:

**3.16.4.1.** Os **Relatórios de Níveis de Serviço Alcançados** gerados pelo SCS-TIC;

**3.16.4.2.** O **Relatório de Execução do Plano Mestre de Manutenção Preventiva**.

**3.16.5.** Os relatórios mencionados no item acima serão emitidos no primeiro dia útil do mês subsequente ao da realização das atividades e entregues à SUSEP.

**3.16.6.** Os relatórios serão submetidos à aprovação da SUSEP no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

**3.16.7.** Imediatamente após a aprovação dos Relatórios de Níveis de Serviço Alcançados a Contratante emitirá a **Autorização de Faturamento (Anexo 6)** e a enviará à Contratada.

**3.16.8.** A Contratada emitirá Nota Fiscal em reflexo à Autorização de Faturamento (Anexo 6)

**3.16.9.** A Contratante seguirá os procedimentos do pagamento detalhados no item 14.

**3.16.10.** O valor do faturamento independe da quantidade de chamados ou de Ordens de Serviços encerradas no mês da prestação dos serviços.

### **3.17. Localização da Contratada**

**3.17.1.** A fim de ser possível o tempestivo atendimento aos chamados, a Contratada deverá comprovar possuir unidade funcional, apta à prestação do serviço, estabelecida no município do Rio de Janeiro/RJ, de forma a atender plenamente a execução do objeto.

**3.17.2.** A comprovação a que se refere o item anterior será apresentada à SUSEP no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir do início da vigência do contrato.

**3.17.3.** Caso a licitante vencedora não possua unidade funcional instalada no município do Rio de Janeiro/RJ, comprometer-se-á em estabelecê-la no prazo definido no item anterior.

### **3.18. Perfil dos profissionais de atendimento**

**3.18.1.** O(s) Profissional(is) de manutenção da Central Telefônica deverá(ão):

**3.18.1.1.** Possuir formação como Técnico em Eletrônica ou Eletrotécnica, ou área similar;

**3.18.1.2.** Comprovar habitação Ericsson/AASTRA/MITEL para realizar a manutenção da Central Telefônica AASTRA modelo MX-ONE.

**3.18.2.** O(s) Profissional(is) de manutenção do cabeamento estruturado deverá(ão):

**3.18.2.1.** Possuir formação como Técnico em Redes, ou área similar.

**3.18.3.** O(s) Profissional(is) responsável pelos serviços deverá(ão):

**3.18.3.1.** Possuir formação de nível superior em Engenharia de Telecomunicações, ou área similar.

**3.18.3.2.** Apresentar certidão de registro válida junto ao órgão competente (CREA).

**3.18.4.** O mesmo profissional poderá acumular as funções, devendo comprovar os requisitos de cada perfil.

**3.18.5.** A contratada deverá comprovar possuir em seu quadro profissional equipe compatível com especificações desta seção, devendo a comprovação ocorrer na reunião inicial, conforme item 7.4.4.4.

**3.18.6.** A comprovação de que trata esta seção não é necessária para participação no certame.

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

**4.1.** Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

**4.2.** Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

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

#### **5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

**5.1.** Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

**5.1.1.** Atendimento à necessidade dos servidores da SUSEP em efetuar contato telefônico em suas atividades rotineiras, o que requer a contínua manutenção da Central Telefônica.

**5.1.2.** Disponibilização de recursos, tais quais aparelhos telefônicos que, pelo uso contínuo, requerem manutenção; instalações (cabearno e terminais) que devem ser realizadas e mantidas visando a continuidade do serviço; e cabearno da rede de dados que deve ser mantido dentro dos padrões de organização estabelecidos pela SUSEP.

**5.1.3.** Remunerar a Contratada por parcelas mensais fixas, independente do volume demandado de serviços, condicionado ao atingimento de níveis mínimos de serviço.

**5.1.4.** A Contratada emitirá mensalmente relatórios gerenciais à respeito do contrato, dos chamados atendidos no mês sob análise, e do seu próprio desempenho, valendo-se do sistema da Central de Serviços da TI da SUSEP.

**5.1.5.** O contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, unilateralmente pela SUSEP, caso a Central Telefônica objeto deste contrato venha a ser desativada pela SUSEP.

**5.1.6.** O reajuste dos valores será anual e baseado no Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI).

**5.1.7.** O contrato vigorará por 12 meses podendo ser prorrogado na forma da lei.

**5.1.8.** Manutenção, configuração e programação da Central Telefônica PABX digital, marca AASTRA, modelo MX-ONE, versão 4.1 SP4.

**5.1.9.** Manutenção da Rede interna de telefonia, compreendida como a rede estruturada instalada e distribuída pelos 04 (quatro) pavimentos e subsolo da SUSEP, sendo responsável pela interligação da Central Telefônica aos ramais analógicos e digitais em sua área de abrangência.

**5.1.10.** Manutenção da Rede lógica interna, compreendida como a rede estruturada instalada e distribuída pelos 04 (quatro) pavimentos e subsolo da SUSEP, a partir dos racks de distribuição até os pontos de usuários.

**5.1.11.** Manutenção dos aparelhos telefônicos analógicos e digitais que pertençam à SUSEP.

**5.1.12.** Execução de serviços de reorganização do cabearno telefônico e lógico, seguindo as melhores práticas do ramo, como identificação, codificação, etc., inclusive montagem e desmontagem de racks.

**5.1.13.** Serviços previstos nas necessidades de 1 a 5 deverão ser executados sob demanda, através de abertura de chamados no sistema da Central de Serviços de TI da SUSEP.

**5.1.14.** A Contratada deverá estar conectada ao Sistema da Central de Serviços de TI da SUSEP, por meio do qual tomará ciência dos chamados no âmbito da contratação e registrará as ocorrências nos respectivos assentamentos.

**5.1.15.** A Contratada deverá prestar serviços de assessoria técnica a respeito do sistema telefônico objeto dos serviços, emitindo estudos, pareceres, inventários, recomendações de melhoria, orçamentos, conforme solicitação da SUSEP em caso de necessidade.

**5.1.16.** Os serviços a serem invocados pelos usuários estarão enumerados no catálogo de serviços e registrados no SCS-TI.

**5.1.17.** Requisitos Legais: A contratação está de acordo com o Lei nº 8.666/93, Decreto nº 10.024 de 20/09/19, Lei nº 10.520/2002, IN nº 01 SGD/ME de 04/04/2019 e IN 05/2017 SEGES/MPOG.

**5.1.18.** Requisitos de Manutenção: Os serviços prestados pela Contratada serão garantidos por 3 (três) meses após a resolução do respectivo chamado ainda que o contrato tenha sido encerrado.

**5.1.19.** Requisitos Temporais: O contrato terá vigência original de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada na forma da lei.

**5.1.20.** Requisitos de Segurança: A Contratada deverá acatar as orientações de segurança da SUSEP, fornecer aos seus funcionários todos os equipamentos de segurança cabíveis à realização dos serviços e respeitar as normas referentes ao sigilo telefônico.

**5.1.21.** Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais: As comunicações realizadas no âmbito do contrato deverão ser expressas em língua portuguesa.

**5.2.** Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

**5.3.** As obrigações da Contratada e Contratante estão previstas neste TR nos itens 9 e 10.

## **6. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO**

**6.1.** Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, ao licitante é facultada a realização de vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 10:00 às 16:00, horário local, no seguinte endereço: Avenida Presidente Vargas, nº 730, Centro - Rio de Janeiro/RJ.

**6.2.** A vistoria deverá ser agendada pelos telefones: (21) 3233-4055; ou pelo e-mail: coset.rj@susep.gov.br.

**6.3.** O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

**6.4.** Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

**6.5.** A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, durante a execução do contrato, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes sobre o objeto deste Termo e sobre as características dos componentes do Sistema Telefônico.

**6.6.** A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

**6.7.** Ao final da vistoria, a SUSEP emitirá em 02 (duas) vias do Termo de Vistoria previsto no Anexo 2, que serão assinadas por um representante da SUSEP e um representante da licitante. Tanto a licitante quanto a SUSEP ficarão de posse de uma via.

## **7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

**7.1.** O início da execução dos serviços será a partir da assinatura do contrato, devendo obrigatoriamente suceder o encerramento do contrato nº 22/2015 (previsto para 20/09/2020).

**7.2.** O local da prestação do serviço será no edifício Sede da SUSEP situado à Avenida Presidente Vargas, nº 730, Centro - Rio de Janeiro/RJ.

**7.3.** A execução contratual terá duas fases:

- Fase introdutória;
- Fase de produção.

### **7.4. Fase introdutória**

**7.4.1.** A fase introdutória é marcada pela reunião inicial.

**7.4.2.** A reunião ocorrerá em até 15 (quinze) dias da assinatura do contrato.

**7.4.3.** O prazo poderá ser prorrogado a critério da SUSEP caso sobrevenham motivos para o adiamento;

**7.4.4.** A pauta da reunião inicial incluirá:

**7.4.4.1.** Indicação do preposto pela Contratada;

**7.4.4.2.** Apresentação da equipe de fiscalização pela Contratante;

**7.4.4.3.** Entrega do Termo de Compromisso e do Termo de Ciência devidamente assinado pela Contratada (Anexos 3 e 4);

**7.4.4.4.** Entrega, pela Contratada, dos documentos de formação, capacitação e experiência do(s) profissional(is) designado(s) para os serviços, conforme item 3.18;

**7.4.4.5.** Varredura conjunta da lista de tarefas e atividades a serem cumpridas no início do contrato, por ambas as partes, para esclarecimento dos detalhes operacionais, administrativos e gerenciais relativos ao contrato.

**7.4.4.6.** Disponibilização, pela Contratada, do(s) canal(is) de comunicação para os acionamentos nas situações de urgência e de emergência.

**7.4.4.7.** Agendamento da entrega do Plano Mestre de Manutenção Preventiva para prazo não superior a 30 (trinta) dias corridos a contar da reunião inicial.

**7.4.4.8.** A Contratante vai disponibilizar o registro da Contratada e sua fila de atendimento no SCS-TIC.

**7.4.4.9.** Agendamento do treinamento da Contratada na operação do SCS-TIC.

**7.4.4.10.** A **Ata da Reunião Inicial** será autuada no processo do contrato e as deliberações nela registradas vinculam os polos do contrato.

**7.4.5.** O Plano Mestre de Manutenção Preventiva será submetido a aprovação da SUSEP. Em caso de necessidade de ajuste, a Contratada será instada a corrigi-lo no prazo de 10 (dez) dias corridos contados da notificação..

**7.5. Fase de produção**

**7.5.1.** A fase de produção é marcada pela efetiva execução do objeto.

**7.5.2.** A execução do contrato se dá em ciclos mensais.

**7.5.3. Ações disparadas pela SUSEP**

**7.5.3.1.** Os usuários da SUSEP, mediante necessidade, registrarão chamados relativos ao Sistema Telefônico no SCS-TIC e a Contratada será notificada através de mensagem de e-mail, nos termos detalhados no item 3.11.

**7.5.3.2.** Os serviços assim solicitados versarão sobre atividades citadas no item 3.4, que terão como objeto o sistema telefônico descrito no item 3.3.

**7.5.3.3.** A SUSEP poderá solicitar atividades de assessoria técnica previstas no item 3.8.

**7.5.3.4.** A SUSEP poderá solicitar atividades relacionadas ao cabeamento estruturado conforme descrito no item 3.10.

**7.5.3.5.** Em situações de urgência e emergência, a SUSEP se valerá dos canais informados no item 7.4.4.6 para notificar a Contratada da ocorrência.

**7.5.3.6.** A SUSEP, mediante necessidade, poderá propor alterações no Catálogo de Serviços (Anexo 7), sendo de sua responsabilidade incorporá-lo ao SCS-TIC, conforme item 3.11.

**7.5.3.7.** A SUSEP avaliará mensalmente os relatórios de faturamento (item 3.16.4) recebidos da Contratada e apurará os níveis de serviço alcançados e o valor dos ajustes.

**7.5.3.8.** A SUSEP emitirá a Autorização de Faturamento a que se refere o item 3.16.7.

**7.5.3.9.** A SUSEP verificará a conformidade da nota fiscal e a encaminhará para pagamento.

**7.5.4. Ações de iniciativa da Contratada**

**7.5.4.1.** A Contratada executará as tarefas previstas no Plano Mestre de Manutenção Preventiva agendadas para o período, registrando em relatório as atividades executadas, na forma descrita no Plano e detalhada no item 3.5.

**7.5.4.2.** Ao identificar pontos de defeito e/ou falha, a Contratada efetuará a manutenção corretiva na forma descrita no item 3.6.

**7.5.4.3.** As programações no sistema telefônico será realizadas na conforme item 3.7.

**7.5.4.4.** Nas manutenções corretivas ou preventivas, eventuais substituições de componentes da Central Telefônica serão realizadas de acordo com o item 3.9.

**7.5.4.5.** A Contratada registrará no SCS-TIC as ocorrências relevantes relacionadas ao atendimento dos chamados abertos no sistema.

**7.5.4.6.** A Contratada priorizará o atendimento a chamados de situações de urgência e emergência na forma do item 3.12.

**7.5.4.7.** Mediante necessidade, propor alterações no Catálogo de Serviços, sendo de responsabilidade da SUSEP incorporá-lo ao SCS-TIC, conforme item 3.13.

**7.5.4.8.** No primeiro dia útil de cada mês subsequente ao da prestação dos serviços, a Contratada emitirá os relatórios previstos no item 3.16.4.

**7.5.4.9.** De posse da Autorização de Faturamento (Anexo 6), a Contratada emitirá a respectiva nota fiscal, entregando-a à SUSEP.

**8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO**

**8.1.** A todos que participarão da gestão do contrato:

**8.1.1.** Papéis e Responsabilidades na Fase Introdutória:

PARTE	PAPÉIS	RESPONSABILIDADES NA FASE DE INSERÇÃO
Contratante	Gestor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial.</li> <li>Assinar o Termo de Compromisso.</li> </ul>
	Fiscal Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial.</li> <li>Verificar a conformidade dos profissionais indicados com os requisitos de capacitação e experiência do TR, conforme item 3.18.</li> </ul>
	Fiscal administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial.</li> </ul>
	Fiscal Requisitante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial.</li> </ul>
Contratada	Representante legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial.</li> <li>Assinar o Termo de Compromisso.</li> </ul>
	Preposto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial.</li> <li>Entregar a documentação dos profissionais designados para a prestação dos serviços.</li> <li>Comprovar a conformidade dos profissionais indicados com os requisitos de capacitação fixados.</li> <li>Entregar documentos técnicos da Contratada</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar o(s) canal(is) de comunicação para urgência/emergência</li> <li>• Elaborar o Plano Mestre de Manutenção Preventiva</li> </ul>
	<b>Profissionais Indicados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assinar o Termo de Ciência</li> </ul>

### 8.1.2. Papéis e Responsabilidades na Fase de Produção:

Parte	Papéis	Responsabilidades na Fase de Produção
<b>Contratante</b>	<b>Gestor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompanhar o serviço em nível gerencial;</li> <li>• Assinar e entregar a Autorização de Faturamento;</li> <li>• Encaminhamento de indicação de sanções à área administrativa, quando houver;</li> <li>• Atestar o recebimento dos serviços da nota fiscal;</li> <li>• Encaminhamento de pedidos de alteração contratual ao setor competente, quando os houver;</li> <li>• Encaminhar justificativa para aditamento contratual ao setor competente se julgado conveniente e oportuno;</li> <li>• Manutenção do histórico do gerenciamento do contrato.</li> </ul>
	<b>Fiscal Técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalizar tecnicamente o contrato;</li> <li>• Apurar os níveis de serviço e o valor dos ajustes no faturamento.;</li> <li>• Preparar e assinar a autorização mensais de faturamento.</li> <li>• Avaliar a qualidade dos serviços e das justificativas, quando as houver, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;</li> <li>• Identificar as não conformidades face aos termos contratuais;</li> <li>• Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica.</li> <li>• Verificar a conformidade profissional dos técnicos designados para a prestação dos serviços.</li> </ul>
	<b>Fiscal Administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalizar administrativamente o contrato;</li> <li>• Realizar a fiscalização administrativa e fiscal do contrato, em ciclos mensais.</li> <li>• Encaminhar notas fiscais para pagamento;</li> <li>• Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica.</li> </ul>
	<b>Fiscal Requisitante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar a qualidade dos serviços e das justificativas, quando as houver, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;</li> <li>• Identificar as não conformidades face aos termos contratuais;</li> <li>• Verificação da manutenção da necessidade, oportunidade e economicidade da Contratação.</li> </ul>
<b>Contratada</b>	<b>Representante Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manter as condições de habilitação da sua empresa.</li> </ul>
	<b>Preposto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder pela Contratada em todos os aspectos contratuais.</li> <li>• Apresentar notas fiscais, documentação administrativa e operacional.</li> <li>• Garantir a aderência dos serviços prestados aos termos da contratação.</li> </ul>
	<b>Profissionais Designados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar os serviços conforme a necessidade e o solicitado.</li> </ul>

## 8.2. Mecanismos formais de comunicação

**8.2.1.** O SCS-TIC será utilizado para registro e notificação de chamados, e registro das ocorrências.

**8.2.2.** O canal de comunicação informado pela Contratada no item 7.4.4.6.

**8.2.3.** Relatórios previstos neste Termo de Referência.

**8.2.4.** E-mails trocados entre Contratante e Contratada.

**8.2.5.** Reuniões e suas respectivas atas.

**8.2.6.** Cartas e Ofícios.

**8.3.** A aferição dos serviços será realizada pela SUSEP através das medições dos Níveis Mínimos de Serviços constantes do Anexo 1.

**8.3.1.** Os ajustes apurados em função dos níveis de serviço alcançados incidirão cumulativamente sobre o valor bruto do faturamento mensal.

## 9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

**9.2.** 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;

- 9.3.** Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 9.4.** Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 9.5.** Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da Contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 9.6.** Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- 9.6.1.** 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;
- 9.6.2.** direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
- 9.6.3.** 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.
- 9.7.** Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 9.8.** Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 9.9.** Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;
- 9.9.1.** Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 9.10.** Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a Contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993;
- 9.11.** Manter registro dos chamados emergenciais e urgentes;
- 9.12.** Cobrar e aprovar o Plano Mestre de Manutenção Preventiva;
- 9.13.** Franquear aos empregados da Contratada acesso às dependências da SUSEP;
- 9.14.** Configurar o SCS-TIC para uso pela Contratada;
- 9.15.** Treinar a Contratada no uso do SCS-TIC;
- 9.16.** Manter o Catálogo de Serviços juntamente com a Contratada;
- 9.17.** Fornecer os materiais de sua competência;
- 9.18.** Fiscalizar o cumprimento do Plano Mestre de Manutenção Preventiva;
- 9.19.** Fiscalizar o atendimento dos chamados dentro dos critérios de qualidade e desempenho;
- 9.20.** Fiscalizar a execução dos projetos dentro das condições pactuadas;
- 9.21.** Apurar os Níveis Mínimos de Serviço; e
- 9.22.** Controlar as Ordens de Serviço.

## **10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 10.1.** 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 e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 10.2.** 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;
- 10.3.** 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;
- 10.4.** Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 10.5.** 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;
- 10.6.** Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 10.7.** Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
- 10.8.** Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;
- 10.9.** Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

- 10.10.** Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;
- 10.11.** 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;
- 10.12.** Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- 10.13.** 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;
- 10.14.** Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 10.15.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 10.16.** Zelar pelo sigilo telefônico dos usuários da SUSEP;
- 10.17.** Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 10.18.** Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- 10.19.** Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, exceto os materiais enumerados no item 3.14;
- 10.20.** Levar imediatamente ao conhecimento da SUSEP qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção das medidas cabíveis, bem como comunicar, por escrito e de forma detalhada, todo tipo de acidente que eventualmente venha a ocorrer;
- 10.21.** Após a realização de cada serviço, deixar os locais absolutamente limpos, livres de entulhos e em perfeitas condições de ocupação.
- 10.22.** Dispor de uma oficina para a correção dos aparelhos telefônicos defeituosos ou falhos;
- 10.23.** Participar da reunião inicial;
- 10.24.** Assinar Termo de Compromisso e Termo de Ciência;
- 10.25.** Manter em seu quadro técnico especialista na Central Telefônica objeto deste serviço;
- 10.26.** Não repudiar chamado, projeto ou acionamento realizados no âmbito deste contrato;
- 10.27.** Entregar o Plano Mestre de Manutenção Preventiva;
- 10.28.** Executar as atividades previstas no Plano Mestre de Manutenção Preventiva na frequência indicada;
- 10.29.** Registrar no assentamento dos chamados as ocorrências relevantes para sua solução;
- 10.30.** Informar canal de comunicação para situações de urgência e emergência;
- 10.31.** Disponibilizar canal de comunicação para situações de urgência ou emergência;
- 10.32.** Priorizar o atendimento aos chamados das situações de urgência ou emergência;
- 10.33.** Zelar pelo contínuo funcionamento do Sistema Telefônico da SUSEP;
- 10.34.** Pactuar com a SUSEP os critérios de desempenho e qualidade quando da manutenção do Catálogo de Serviços;
- 10.35.** Emitir mensalmente os relatórios previstos no item 3.16.4;
- 10.36.** Emitir Notas Fiscais em reflexo à respectiva Autorização de Faturamento (Anexo 6);
- 10.37.** Manter durante a execução do contrato unidade funcional no município do Rio de Janeiro, nos termos do item 3.17;
- 10.38.** Indicar o seu preposto;
- 10.39.** Vincular-se às deliberações consolidadas nas reuniões ocorridas em função do contrato;
- 10.40.** Zelar pelo atendimento aos índices previstos no Anexo 1;
- 10.41.** Prestar os serviços de sua alçada previstos no item 3;
- 10.42.** Repassar, como no caso de substituição de profissional(is), o treinamento básico quanto ao SCS-TIC recebido na ocasião do início do contrato;
- 10.43.** Ao substituir qualquer dos profissionais designados para a execução dos serviços, apresentar documento(s) de formação, capacitação e experiência equivalente ou superior referente ao profissional substituto, conforme item 3.18;
- 10.44.** Substituir profissional que se conduza de forma inconveniente nas dependências da SUSEP ou não atenda as necessidades do serviço, após notificação da Contratante; e
- 10.45.** Manter os registros das ações das Ordens de Serviço no SCS-TIC conforme item 3.11.16.

## **11. DA SUBCONTRATAÇÃO**

- 11.1.** Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

**12. ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

**12.1.** 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.

**13. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

**13.1.** A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida da Autorização de Faturamento, nos termos abaixo.

**13.2.** O ciclo de faturamento, com os prazos e obrigações da Contratada e da Contratante, é detalhado no item 3.16.

**13.3.** A resolução dos chamados no SCS-TIC e a homologação pela SUSEP das Ordens de Serviços realizadas terão efeito de recebimento provisório.

**13.4.** Da análise dos Relatórios de Níveis de Serviços alcançados, a SUSEP apurará eventuais ajustes ao faturamento, nos termos do Anexo 1.

**13.5.** Apurados os eventuais ajustes ao faturamento a SUSEP emitirá a Autorização de Faturamento (Anexo 6) com os efeitos de recebimento definitivo.

**13.6.** A Contratada emitirá Nota Fiscal de acordo com a Autorização de Faturamento.

**13.7.** O Gestor atestará a prestação dos serviços constante na Nota Fiscal.

**14. DO PAGAMENTO**

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

**14.1.1.** Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

**14.2.** A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida da Autorização de Faturamento, conforme este Termo de Referência.

**14.3.** 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.

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

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

**14.3.3.** 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.

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

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

**14.3.6.** 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.

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

**14.4.** O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

**14.4.1.** o prazo de validade;

**14.4.2.** a data da emissão;

**14.4.3.** os dados do contrato e do órgão Contratante;

**14.4.4.** o período de prestação dos serviços;

**14.4.5.** o valor a pagar; e

**14.4.6.** eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

**14.5.** Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, a Contratada deverá providenciar os ajustes em até 5 (cinco) dias úteis, e o pagamento ficará sobrestado até que providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.



**14.6.** Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

**14.6.1.** não produziu os resultados acordados;

**14.6.2.** deixou de executar as atividades Contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

**14.6.3.** deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

**14.8.** Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

**14.9.** É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão Contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

**14.10.** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

## **15. VIGÊNCIA E REAJUSTE**

### **15.1. Vigência do Contrato**

**15.1.1.** O contrato terá vigência original de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada na forma da lei, limitado a 60 (sessenta) meses.

### **15.2. Possibilidade de rescisão unilateral**

**15.2.1.** O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela SUSEP mediante evento de desativação da Central Telefônica objeto deste contrato.

**15.2.1.1.** A contratada será notificada com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

### **15.3. Reajuste**

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

**15.3.1.1.** 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 Custo da Tecnologia da Informação (ICTI/IPEA) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

**15.3.3.** No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a 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.

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

**15.3.5.** 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.

**15.3.6.** 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.

**15.3.7.** O reajuste será realizado por apostilamento.

## **16. GARANTIA DA EXECUÇÃO**

**16.1.** O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

**16.2.** No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da assinatura do contrato, a Contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

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

**16.2.2.** O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

- 16.3.** A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.
- 16.4.** A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 16.4.1.** prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
  - 16.4.2.** prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
  - 16.4.3.** multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e
  - 16.4.4.** obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela Contratada, quando couber.
- 16.5.** A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 16.6.** A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 16.7.** Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.
- 16.8.** No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 16.9.** 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.
- 16.10.** Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data em que a SUSEP for notificada.
- 16.11.** A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 16.12.** Será considerada extinta a garantia:
- 16.12.1.** com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
  - 16.12.2.** no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.
- 16.13.** O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.
- 16.14.** A Contratada autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

## **17. CONDUTAS DE INEXECUÇÃO DO CONTRATO**

- 17.1.** Esta seção enumera e classifica, em graus de gravidade, as ações, atrasos e omissões de responsabilidade da Contratada que configuram descumprimento contratual.
- 17.2.** As ocorrências podem ser classificadas em: Gravíssimas, Graves e de Gravidade Média.
- 17.3.** Ocorrências de inexecução **Gravíssimas**:
- 17.3.1.** Não celebrar o contrato;
  - 17.3.2.** Atraso injustificado para início do Contrato;
  - 17.3.3.** Não comparecer à reunião inicial;
  - 17.3.4.** Não designar ou manter preposto ao longo da vigência contratual;
  - 17.3.5.** Atraso no atendimento aos chamados de Urgência/Emergência;
  - 17.3.6.** Paralisação, por culpa da Contratada, da Central Telefônica;
  - 17.3.7.** Descontinuação na prestação do serviço, retardamento da execução do objeto, fraude na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, cometimento de fraude fiscal ou não manutenção da proposta;
  - 17.3.8.** Não assinar o Termo de Compromisso e/ou o Termo de Ciência;
  - 17.3.9.** Concorrer para violação do sigilo telefônico dos usuários da SUSEP;
  - 17.3.10.** Repudiar o atendimento à solicitações da SUSEP no âmbito do contrato;
  - 17.3.11.** Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência; e
  - 17.3.12.** Não informar ou manter inoperante canal de comunicação informado no item 7.4.4.6.
  - 17.3.13.** Não comprovar possuir unidade funcional apta à prestação do serviço no município do Rio de Janeiro no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir do início da vigência do contrato nos termos do item 3.17.
- 17.4.** Ocorrências de inexecução **Graves**:

**17.4.1.** Omitir-se no reparo de falhas e/ou defeitos identificados;

**17.4.2.** Recusar-se em corrigir ou substituir qualquer serviço ou material rejeitado ou com defeito, caracterizando-se a recusa também no caso de correção ou substituição não ser efetuada no tempo estipulado pela SUSEP;

**17.4.3.** Desmobilizar a unidade funcional da Contratada no município no Rio de Janeiro durante a vigência contrato;

**17.4.4.** Não designar profissionais com capacitação profissional adequada para a execução dos serviços, nos termos do item 3.18;

**17.4.5.** Descumprir as decisões pactuadas nas reuniões de gestão do contrato;

**17.4.6.** Não designar os empregados para treinamento no SCS-TIC;

**17.4.7.** Não fornecer materiais ou equipamentos, de sua competência, necessários à execução dos serviços;

**17.4.8.** Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;

**17.4.9.** Não devolver no prazo previsto equipamentos ou componentes retirados para manutenção; e

**17.4.10.** Visualizar, alterar ou excluir registros do SCS-TIC que não sejam de sua fila privativa.

**17.5.** Ocorrências de inexecução de **Gravidade Média**:

**17.5.1.** Descumprimento da execução ou dos prazos de atendimento definidos no objeto da contratação, tais como os registrados em:

**17.5.1.1.** Ordens de Serviço (Projetos);

**17.5.1.2.** Plano Mestre de Manutenção Preventiva.

**17.5.2.** Atrasos na execução de serviços como:

**17.5.2.1.** Atendimento a um chamado registrado no SCS-TIC;

**17.5.2.2.** Execução de Ordens de Serviço (Projetos e serviços de Assessoria Técnica);

**17.5.2.3.** Entrega ou execução no Plano Mestre de Manutenção Preventiva;

**17.5.2.4.** Entrega dos relatórios mensais de nível de serviço alcançado;

**17.5.2.5.** Entrega do relatório de mensal execução do Plano Mestre de Manutenção Preventiva;

**17.5.2.6.** Entrega da Nota Fiscal ou Fatura;

**17.5.2.7.** Entrega dos trabalhos de assessoria técnica solicitados pela SUSEP.

**17.5.3.** Violar os critérios de desempenho e qualidade previstos no Catálogo de Serviços (Anexo 7);

**17.5.4.** Não registrar ou registrar intempestivamente no SCS-TIC as ocorrências cabíveis;

**17.5.5.** Emitir Nota Fiscal divergente da Autorização de Faturamento (Anexo 6);

**17.5.6.** Alcançar o Índice de chamados atendidos dentro do prazo (Anexo 1) menor que 50% em qualquer mês de vigência do contrato;

**17.5.7.** Alcançar o Índice de chamados resolvidos com evento de reabertura (Anexo 1) maior que 30% em qualquer mês de vigência do contrato; e

**17.5.8.** Não manter os registros das ações das Ordens de Serviço no SCS-TIC conforme item 3.11.16.

## **18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

**18.1.1.** inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação, na forma e nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência;

**18.1.2.** ensejar o retardamento da execução do objeto;

**18.1.3.** falhar ou fraudar na execução do contrato;

**18.1.4.** comportar-se de modo inidôneo; ou

**18.1.5.** cometer fraude fiscal.

**18.2.** Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, bem como erro na execução, execução imperfeita, mora de execução, inadimplemento contratual ou não veracidade das informações prestadas, a Administração pode aplicar à Contratada as seguintes sanções:

**18.2.1.** Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

**18.2.2.** Multa aplicável na forma detalhada a seguir, nesta seção;

**18.2.2.1.** O valor das multas poderá ser subtraído dos valores devidos pela Contratada.

**18.2.3.** Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

**18.2.4.** Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

**18.2.5.** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

**18.3.** As penalidades previstas no item anterior poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente.

**18.4.** A aplicação de sanções de acordo com a gravidade das ocorrências, nos termos do item 17, será detalhada a seguir.

**18.5.** Para ocorrências de inexecução Gravíssimas listadas no item 17.3, serão aplicadas:

**18.5.1.** Multa diária, contada a partir do dia útil subsequente ao da ocorrência, de até 0,7%, limitada a 20% do valor mensal do Contrato;

**18.5.1.1.** O atraso superior a 10 (dias) dias autoriza a Administração a promover a rescisão unilateral 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.

**18.5.2.** Multa de até 20% do valor mensal do Contrato a cada ocorrência;

**18.5.3.** Multa de até 20% do valor total do Contrato no caso de atrasos maiores do que 1 (um) mês;

**18.5.4.** Rescisão unilateral do Contrato pela SUSEP; e

**18.5.5.** 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.

**18.6.** Para ocorrências de inexecução Graves listadas no item 17.4, serão aplicadas:

**18.6.1.** Multa diária de 0,2% do valor mensal do Contrato, limitada a 20% do valor total do Contrato;

**18.6.2.** Multa de até 10% do valor total do Contrato;

**18.6.3.** Rescisão unilateral do Contrato pela SUSEP; e

**18.6.4.** 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.

**18.7.** Para ocorrências de inexecução de Gravidade Média listadas no item 17.5, serão aplicadas:

**18.7.1.** 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

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

**18.8.** Hipóteses não elencadas serão classificadas pela SUSEP de acordo com sua gravidade e ensejarão a aplicação de penalidades previstas acima.

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

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

**18.10.1.** tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

**18.10.2.** tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

**18.10.3.** demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

**18.11.** 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.

**18.12.** 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.

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

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

**18.14.** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

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

**18.16.** 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.

**18.17.** 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.

**18.18.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

**19. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

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

**19.2.** Os critérios de qualificação econômico-financeiras a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

**19.3.** Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

**19.3.1.** A Contratada deverá possuir unidade funcional apta à prestação do serviço no município do Rio de Janeiro, de forma a atender plenamente a execução do objeto especificado neste Termo de Referência, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir do início da vigência do contrato.

**19.3.2.** No mínimo 01 (um) Atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a contratada gerencia ou gerenciou serviços de manutenção de Central(is) Telefônica(s) compatível(is) em características, quantidades e prazos com o objeto, conforme descrito no item 3.3.1 deste Termo de Referência, por período não inferior a 12 (doze) meses.

**19.3.3.** No mínimo 01 (um) Atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a contratada executa ou executou serviço compatível em características e quantidades conforme descrito nos itens 3.3.2 e 3.3.3 deste Termo de Referência, por período não inferior a 12 (doze) meses.

**19.3.4.** Apresentar ART - Anotação de Responsabilidade Técnica vigente junto ao CREA ou TRT - Termo de Responsabilidade Técnica vigente junto ao CRT correspondente aos serviços atestados.

**19.3.5.** Comprovação de possuir em seu quadro profissional no mínimo 1 (um) Técnico com capacitação técnico-profissional comprovada capacidade para realizar manutenção em Central(is) Telefônica(s) das marcas Ericsson/AASTRA/MITEL, modelo MX-ONE, conforme descrito no item 3.3.1 deste Termo de Referência, a ser demonstrada na assinatura do contrato.

**19.4.** Os critérios de aceitabilidade de preços serão:

**19.4.1.** Valor Global: R\$ 84.297,72 (Oitenta e quatro mil, duzentos e noventa e sete reais e setenta e dois centavos) para 12 (doze) meses de contrato.

**19.4.2.** Valores unitários: R\$ 7.024,81 (Sete mil, vinte e quatro reais e oitenta e um centavos) mensais.

**19.5.** A licitante vencedora deverá enviar proposta de preços na forma do Anexo 8.

**19.6.** O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.

**19.7.** As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

**20. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS.**

**20.1.** O custo estimado da contratação é o previsto no valor global máximo.

**20.2.** Tal valor foi obtido a partir de Pesquisa de Preços.

**21. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

**21.1.** A estimativa do impacto orçamentário (cronograma físico-financeiro) é conforme a tabela abaixo:

Exercício	Estimativa de despesa
2020	R\$ 23.416,03
2021	R\$ 60.881,69
<b>Total para 12 meses</b>	<b>R\$ 84.297,72</b>

**21.2.** As fontes de recurso são as abaixo enumeradas:

**21.2.1.** PTRES: 171907

**21.2.2.** Programa de Trabalho: 04122003220000001

**21.2.3.** Fonte de Recursos: 0280173039

**21.2.4.** Plano Interno: SUSEPSI2000

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
Integrante Requisitante:	Paulo Roberto Schenkel de Carvalho
Integrante Técnico:	Francisco Miguel Correa Rodrigues
Integrante Administrativo Titular:	Raphael Linhares de Alcântara

Rio de Janeiro, 22 de setembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **RAPHAEL LINHARES DE ALCANTARA (MATRÍCULA 1480613)**, **Chefe de Seção**, em 22/09/2020, às 15:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. artigos 369, 405 e 425 da lei nº 13.105/2015 c/c Decreto nº 8.539/2015 e Instruções Susep 78 e 79 de 04/04/2016 .



Documento assinado eletronicamente por **PAULO ROBERTO SCHENKEL DE CARVALHO (MATRÍCULA 1818500)**, **Analista Técnico da SUSEP**, em 22/09/2020, às 18:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. artigos 369, 405 e 425 da lei nº 13.105/2015 c/c Decreto nº 8.539/2015 e Instruções Susep 78 e 79 de 04/04/2016 .



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO MIGUEL CORREA RODRIGUES (MATRÍCULA 1091672)**, **Agente Executivo da SUSEP**, em 23/09/2020, às 13:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. artigos 369, 405 e 425 da lei nº 13.105/2015 c/c Decreto nº 8.539/2015 e Instruções Susep 78 e 79 de 04/04/2016 .



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.susep.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.susep.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0799801** e o código CRC **1AEE8965**.

Referência: Processo nº 15414.606315/2020-22

SEI nº 0799801