

## Minuta de Termo de Referência CGETI nº 06/2017

Projeto: Helpdesk 2017

Processo 15414.608644/2017-11

### 1. DO OBJETO

**1.1.** Contratação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) para implementação de central de serviços de TIC e atuação sobre a infraestrutura de TI da Susep. A contratação será baseada em UST's, de acordo com definições, condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

Item		Especificação	Valor Máximo
Lote Único	1	Implantação e execução <b>continuada</b> de atividades de atendimento e suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC internos e externos da Superintendência de Seguros Privados (Susep), em todas as suas unidades	<b>2.251.985,70</b>
	2	Planejamento e execução de demandas (projetos) de tecnologia da informação envolvendo as áreas relacionadas aos serviços acima, exceto desenvolvimento de software	<b>225.144,53</b>
Total			<b>2.477.130,23</b>

Os serviços objeto desta contratação envolverão os equipamentos que compõem o parque de TIC da autarquia, os softwares básicos, aplicativos homologados e infraestrutura de comunicação.

O atendimento e suporte técnico abrangerá recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários e gestores por meio de Central de Atendimento de TI (Service Desk).

Os projetos serão propostos pelos gestores de TI da Susep por meio de Ordens de Serviço.

Os serviços acima serão prestados por período de 36 (trinta e seis) meses, prorrogáveis observando o limite total de 60 (sessenta) meses.

## **2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

### **2.1 Contextualização da Necessidade**

#### **2.1.1 A CGETI e seus recursos humanos**

A Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGETI) é a unidade responsável pelo gerenciamento e execução do catálogo de serviços de TI, dentre estes o suporte ao usuário e, em menor escala, ao mercado, no que concerne aos aspectos técnicos dos sistemas de negócio da Autarquia. Para o cumprimento dessa e de suas demais atribuições, a CGETI conta atualmente com 25 servidores, dentre posições de chefia e operacionais, quantitativo há muito considerado insuficiente, na medida em que estudos técnicos elaborados em 2012 e 2016, concluíram, respectivamente, pelo quantitativo mínimo necessário de 65 e 60 servidores

Apesar dos estudos conclusivos, não existe expectativa, em médio e longo prazos, de suprimento dessa carência. As limitações orçamentárias e legislativas impostas à Administração Federal afastam a possibilidade de realização de concurso público para provimento de vagas na CGETI de forma a saciar a necessidade por recursos humanos na área de TI.

#### **2.1.2 O atendimento a usuários na realidade da CGETI**

No ano de 2015, foram registrados aproximadamente 4700 acionamentos de TI no sistema utilizado para esse controle. Em 2016, 5200 acionamentos, um aumento da casa de 20%. Esse número crescente de chamados à equipe de TI, que atinge o volume de 20 por dia útil, apresenta ainda uma distribuição desigual entre as coordenações que compõem a CGETI, que também atuam em outras atividades como o desenvolvimento de sistemas, gerenciamento da infraestrutura de TI, de projetos, serviços e contratos.

O efeito observado é que cerca de 80% dos acionamentos são atendidos dentro de um dia útil. No entanto, esse montante corresponde àqueles chamados de atendimento trivial. Os 20% restantes, contudo, cuja solução é mais complexa e trabalhosa, violam em muito o tempo de solução pactuado, gerando uma percepção insatisfatória e negativa quanto à qualidade dos serviços prestados pela área de TI bem como prejuízo à atividade fim da autarquia.

Essa percepção é agravada nas unidades regionais da Susep. A autarquia é representada também em Brasília/DF, São Paulo/SP e Porto Alegre/RS e a CGETI não possui membros dedicados ao suporte nessas capitais. Portanto, os usuários das unidades regionais

recebem um padrão de atendimento inferior ao oferecido na sede em virtude das dificuldades de suporte que emergem por causa da distância.

A contratação de *Service Desk* estabelecerá métricas de atendimento e objetivos de desempenho e qualidade, padronizando o atendimento, reduzindo o tempo de sua consecução tanto na sede como nas regionais.

### **2.1.3 Atendimento descentralizado**

Atualmente, as coordenações da CGETI se apropriam dos acionamentos registrados baseando-se na questão relatada pelo usuário. O atendimento descentralizado difere dos padrões básicos preconizados pelas boas práticas de gerenciamento de serviços de TI ao mesmo tempo que impossibilita uma padronização no processo de atendimento a tais acionamentos.

Outro problema relacionado à descentralização do atendimento é a dificuldade do gerenciamento dos chamados de forma global e da consequente melhoria do gerenciamento da infraestrutura de TI. O gerenciamento global é uma boa prática, hoje não verificada na CGETI, que permite o inter-relacionamento dos chamados, a identificação de causas comuns para diversos incidentes, a priorização de providências, enfim, uma série de instrumentos que, aplicados, terminam por aumentar a disponibilidade geral do ambiente de TI na percepção do usuário, estabelecendo a CGETI como efetiva parceira das áreas de negócio da SUSEP.

A contratação do *service desk* implementaria a centralização do atendimento aos usuários de TI mediante o trabalho de uma equipe especializada e treinada para receber o contato do usuário e, de forma padronizada, fornecer-lhe a solução acionando níveis progressivos de competência em quaisquer das coordenações de da CGETI.

### **2.1.4 Necessidade de racionalizar a aplicação de RH**

Outro viés é a racionalização do emprego de recursos públicos. Atualmente, todo o suporte é prestado por servidores públicos, inclusive o atendimento de primeiro nível, presencial ou remoto. Trata-se de mão-de-obra qualificada e remunerada em valores bastante acima da média de mercado para execução dos mesmos serviços. Ainda, o emprego desses servidores concorre com o exercício de outras atividades de maior valor agregado, prejudicando-as.

Os indicadores atuais de atendimento apontam para 80% dos chamados de TI sendo atendidos dentro do prazo esperado. Tais chamados correspondem justamente aos de menor complexidade. Portanto, aproximadamente 4000 chamados que poderiam ser atendidos por pessoal de 1º ou 2º nível estão sendo atendidos por especialistas que, ao invés de aplicarem sua jornada em atividades de maior valor agregado, ocupam-se de tarefas simples como instalação de aplicativos em estações de trabalho, formatação de computadores, troca de teclado ou criação de senhas. Torna-se evidente e flagrante a má aplicação de recursos humanos.

A contratação de *Service Desk* permitirá a racionalização na aplicação de recursos humanos, liberando os especialistas da Susep para atividades que gerem valor para a Susep, enquanto atividades menos complexas têm o seu atendimento padronizado e realizado por pessoal com nível de especialização adequado.

#### **2.1.5 Necessidade de racionalizar processos de trabalho**

A situação atual da metodologia de atendimento a acionamentos de TI, descentralizada entre as coordenações da CGETI, não permite a sistematização do atendimento e a extração de vantagens decorrentes de sua gestão.

O mercado de gerenciamento de serviços de TI está maduro e exercitado na aplicação de processos e melhores práticas de gestão de serviços (ITIL v3). A Susep, ao se voltar ao mercado para ali buscar a solução para seus acionamentos de TI (*Service Desk*), trará também para o ambiente da Susep a implantação de processos de trabalho de gerenciamento de serviços de TI de comprovada eficácia, removendo o caráter *ad hoc* que hoje caracteriza os atendimentos e gerenciamento de suporte técnico de TI da Susep.

#### **2.1.6 Necessidade de atuar na infraestrutura de TI**

A infraestrutura de TI (hardware e softwares básicos e ferramentas) requer manutenção, melhoria e expansão. Demandas por essas intervenções também poderiam ter seu atendimento derivado do mercado de serviços de TI, já experiente nas tecnologias padrão como as aplicadas na infraestrutura da Susep.

A aplicação de competências atualizadas e experientes nas demandas de intervenção na infraestrutura de TI não só aceleram sua execução como ampliam sua efetividade, consolidando a infraestrutura da Susep como instrumento seguro de apoio aos negócios da autarquia.

Portanto, uma fração das unidades de serviço da contratação de *Service Desk* será dedicada ao atendimento de tais projetos.

### **2.1.7 *Service Desk – Contratação estratégica***

A presente contratação reveste-se de caráter prioritário e estratégico, na medida em que poderá vir a trazer melhoria significativa na qualidade e na velocidade do atendimento ao usuário, além de possibilitar a unidade de TI empregar recursos humanos em diversas outras ações, ações estas, tal qual a presente contratação, previstas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2017-2020. O alinhamento estratégico será detalhado no item 2.4.

### **2.1.8 *O modelo de contratação***

Observando as recomendações da SLTI e dos órgãos de controle, a remuneração da Contratada dar-se-á pela efetiva medição dos serviços prestados, baseada em métricas e indicadores de qualidade previamente definidos. Nessa esteira, por absoluta desnecessidade, o Contrato será executado de maneira independente do emprego de pessoas, sem alocação de postos de trabalho e sem dedicação exclusiva de mão de obra.

Tal decisão encontra abrigo no texto do Acórdão 786/2006 TCU-Plenário, nos termos descritos a seguir:

(...)

*20. Registro que a questão dos modelos de contratação de execução indireta de serviços foi minudentemente analisada na proposta de deliberação que acompanhou o Acórdão 667/2005 – Plenário. Na ocasião, ficou assente que, sempre que possível, a prestação de serviços mensurada por resultados deve ser o modelo de contratação de execução indireta de serviços adotado, já que tal modelo evita que se remunere a empresa prestadora com base na mera disponibilização de pessoal ou na quantidade total de horas trabalhadas.*

(...)

*83. Quanto à forma de execução indireta de serviços, o modelo dá preferência à prestação de serviços mensurados por resultado em contraposição à simples locação de mão-de-obra. Ou seja, o órgão contrata a empresa para realizar a atividade, por conta e risco da*

*CONTRATADA, interessando a ele apenas os resultados ou produtos obtidos no prazo fixado segundo as especificações estabelecidas, independentemente de quais ou quantos funcionários a empresa empregou.*

*84. Essa forma de execução permite que a remuneração da CONTRATADA seja feita com base na mensuração dos serviços e resultados, evitando-se, ao máximo, o pagamento por horas trabalhadas ou por horas de disponibilidade do pessoal (postos de serviço). Assim, a Administração paga somente pelos produtos e serviços efetivamente realizados e aceitos conforme as métricas e os padrões previamente estabelecidos. Entre as vantagens derivadas dessa sistemática, vale mencionar a eliminação ou, pelo menos, a fragilização do paradoxo lucro-incompetência e a possibilidade de exercer um controle mais eficaz sobre os resultados da contratação.*

O modelo proposto nesta contratação está alinhado com o entendimento consolidado do TCU. Os chamados de suporte e as demandas (projetos) serão ponderados por unidades de serviço denominadas UST, que refletem os recursos e a complexidade das atividades necessárias ao seu atendimento. E mais: cada invocação à contratada estará vinculada a critérios e qualidade e desempenho que deverão ser objetivamente verificados para avaliação da prestação. Assim, trata-se de um modelo graduado e disciplinado por acordo de nível de serviço (nível mínimo de serviço) que estimula a contratada à perfeita execução e garante que a Susep pagará tão somente pelo serviços prestados nas condições previamente estipuladas.

#### **2.1.9 O aparente conflito com o plano de carreira e cargos da Susep**

Poder-se-ia, em análise preliminar, argumentar pela ilegalidade da presente contratação, por suposta afronta ao Decreto nº 2271/97, haja vista que a Lei nº 11.890, que cria o plano de carreira e cargos da Susep enumera como incumbência dos Analistas Técnicos da Susep o desenvolvimento de atividades ligadas a administração e gerenciamento de sistemas informatizados e prestação de suporte técnico e operacional aos usuários. Os dois textos legais, no que concerne ao assunto, estão abaixo reproduzidos:

*Decreto nº 2271/97*

*Art . 1º No âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional poderão ser objeto de execução indireta as atividades*

*materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade.*

*§ 1º As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, **informática**, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações serão, de preferência, objeto de execução indireta.*

*§ 2º **Não poderão ser objeto de execução indireta as atividades inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou entidade, salvo expressa disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.*** (grifo nosso)

*Lei nº 11.890/08*

*Art. 38. **Incumbe aos titulares dos cargos de Analista Técnico da Susep o desenvolvimento de atividades ligadas a** controle econômico, financeiro e contábil das entidades supervisionadas; fiscalização, controle e orientação às entidades supervisionadas; execução das atividades relacionadas a regimes especiais; realização de estudos atuariais e de normas técnicas no âmbito das operações realizadas pelas entidades supervisionadas; análise da autorização de produtos; implantação, **administração e gerenciamento de sistemas informatizados; prestação de suporte técnico e operacional aos usuários;** execução de outras atividades compatíveis com o nível de complexidade das atribuições do cargo e o exercício das atribuições previstas em leis e regulamentos específicos, em especial o disposto no art. 1º da Lei nº 9.015, de 30 de março de 1995.*

*Art. 39. Sem prejuízo das atuais atribuições, é atribuição geral dos cargos de nível intermediário do Quadro de Pessoal da Susep **oferecer suporte especializado às atividades decorrentes das atribuições definidas no art. 38 desta Lei.*** (grifo nosso)

Entretanto, e em primeiro lugar, o próprio Decreto nº 2271/97, no seu art. 1º, §1º, inclui os serviços de informática dentre os que deverão ser preferencialmente objeto de execução indireta, assim como o art. 7º da Instrução Normativa nº 02/2008 – SLTI/MPOG. Ainda, a admissibilidade da contratação é reforçada pela concessão prevista no §2º, dos mesmos artigo e Decreto, excepcionando os casos de “expressa

disposição legal em contrário”. *Concessa venia*, as ditas disposições legais em contrário estão materializadas não em um, mas em dois normativos:

1. No art. 1º do Decreto nº 2271/97, conforme parágrafo anterior;
2. No Decreto-Lei nº 200/67, art. 10, § 7º, que assim aduz:

*Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.*

*(...)*

*§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.*

Ora, a contratação de serviços especializados para prestação de suporte técnico aos usuários dos recursos computacionais é estratégia amplamente difundida e adotada na administração pública federal (APF), com elevado grau de maturidade da iniciativa privada e que representa significativa economia de recursos ao erário, reservando ao servidor público tão somente a **gestão** de tais serviços, tanto quanto a definição de diretrizes e níveis de serviço e a execução de tarefas que requeiram maior especialização ou envolvam informação ou recurso sensível. Nessa esteira, portanto, não se trata de deixar os serviços de suporte à mercê de terceiros, pois a sua gestão permanecerá como incumbência de servidores da Autarquia, em atendimento ao inciso II, do art. 5º da Instrução Normativa nº 04/2014, *in verbis*:

*Art. 5º Não poderão ser objeto de contratação:*

*(...)*

***II - gestão de processos de Tecnologia da Informação, incluindo gestão de segurança da informação.*** (grifo nosso)

Corroborar a afirmação sobre a difusão de tais serviços na administração pública o trabalho atualmente desenvolvido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), a qual elaborou um Guia de Boas Práticas, Vedações e Orientações para contratação de serviços de suporte e atendimento em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), cuja minuta foi divulgada aos gestores de TI do SISP em 21/02/2017 para o envio de contribuições.

Por se tratarem as atividades de informática executadas pela Susep instrumentos por meio dos quais a autarquia persegue seus objetivos institucionais, a saber, regulação, fiscalização e fomento dos mercados supervisionados, são as atividades que se pretende terceirizar meras **atividades-meio**, para as quais, inclusive, a terceirização é recomendada, conforme se depreende dos dispositivos supracitados.

A Instrução Normativa nº 02/2008 SLTI/MPOG, em seu art. 6º também fornece abrigo para esta contratação:

*Art. 6º Os serviços continuados que podem ser contratados de terceiros pela Administração são aqueles que apóiam a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão ou entidade, conforme dispõe o Decreto nº 2.271/97.*

Por outra frente, a mesma instrução normativa, em seu art.9º, esclarece a quais atividades é vedada a terceirização:

*Art. 9º E vedada a contratação de atividades que:*

*I - sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou entidade, assim definidas no seu plano de cargos e salários, salvo expressa disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal;*

*II - constituam a missão institucional do órgão ou entidade; e*

*III - impliquem limitação do exercício dos direitos individuais em benefício do interesse público, exercício do poder de polícia, ou manifestação da vontade do Estado pela emanção de atos administrativos, (...)*

Assim, embora a atividade cuja contratação aqui se justifica conste das atribuições dos servidores da Susep, verificando-se o artigo I acima, por serem atividades meio, os artigos II e III não se verificam, desfazendo-se qualquer suposta vedação.

Complementarmente, o MPOG exarou a recente Portaria nº 409 de 16/12/16, em cujo art. 8º o ministério compila os limites para terceirização a serem observados pela APF:

*Art. 8º Não serão objeto de execução indireta na Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional:*

*I - atividades que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;*

*II - as atividades consideradas estratégicas para o órgão ou entidade cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;*

*III - as funções relacionadas ao poder de polícia, as de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e*

*IV - as atividades inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou entidade, salvo expressa disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.*

*Parágrafo único. As atividades auxiliares, instrumentais ou acessórias às funções e atividades definidas nos incisos do caput podem ser executadas de forma indireta, sendo vedada a transferência de responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado.*

Os incisos I, II e III estão fora do alcance do objeto da contratação, a qual trata somente de equipamentos e sistemas de informática (tratamento de incidentes e requisições de serviços), orientações técnicas quanto a esses ativos de TIC e intervenções na infraestrutura de TI da Susep, não tendo relação com as atividades típicas de Estado atribuídas à Susep. O inciso IV, por sua vez, é transcrição do § 2º do art. 1º do Decreto 2271/97, e o parágrafo único se coaduna com tudo o mais o que foi invocado sobre a matéria.

Do exposto, conclui-se que a contratação de serviços especializados para prestação de suporte técnico aos usuários dos recursos computacionais é não somente necessária como também recomendável para o bom aproveitamento dos recursos humanos e financeiros da Susep, tendo o condão de empreender uma transformação altamente positiva na capacidade de entrega de valor da unidade de TI. Conclui-se também que a contratação encontra amparo nas estruturas legal e infralegal vigentes, sem qualquer afronta às funções privativas de servidores públicos da Susep, sendo também sob esse prisma recomendável a sua execução.

## 2.2 Justificativa para o não parcelamento do objeto

Apesar de o parcelamento do objeto ser a regra para licitação de produtos e serviços, nesta contratação os dois itens serão aglutinados num só.

Segundo o Acórdão TCU 1214/2013-Plenário, “*deve ser evitado o parcelamento de serviços não especializados, a exemplo de limpeza, copeiragem, garçom, sendo objeto de parcelamento os serviços em que reste comprovado que as empresas atuam no mercado de forma segmentada por especialização, a exemplo de manutenção predial, ar condicionado, telefonia, serviços de engenharia em geral, áudio e vídeo, informática*”.

Não se tratando os serviços objeto deste certame de serviços de natureza intelectual, cujo catálogo prevê variedades de serviço que, em sua maioria, não demandam qualificação profissional incomum, entende-se que se aplica a recomendação do Tribunal.

Outrossim, a reunião dos itens é benéfica pois a execução das demandas (projetos) refletirá sobre a infraestrutura de TI utilizada pela equipe de prestação de serviços de atendimento. Sendo a mesma empresa a executar ambos os itens, naturalmente terá o interesse em aprimorar a execução das demandas para facilitar o atendimento aos acionamentos de suporte. Tal sinergia não seria observada se a empresas distintas fossem adjudicados os itens.

## 2.3 Unidades de Medidas de Serviço e o seu Quantitativo

Id	Serviço	Qtde de UST
1	UST (Unidades de serviço técnico) aplicadas na prestação de serviços técnicos de TI necessários à implementação de Central de Serviços de TI nos moldes da ITIL v3 no âmbito da Susep.	<b>20.835</b>
2	UST (Unidades de serviço técnico) aplicadas no planejamento, execução e encerramentos de demandas de TIC (projetos) relacionados à inovação, correção e melhoria da infraestrutura de TIC da Susep.	<b>2.083</b>
<b>MÁXIMO DE UST's PARA A CONTRATAÇÃO</b>		<b>22.918</b>
<b>MÍNIMO DE UST's PARA A CONTRATAÇÃO</b>		<b>7.101</b>

Os serviços designados à contratada serão mensurados em UST's (Unidades de Serviço Técnico), conforme definido neste Termo de Referência.

Foi realizado um estudo regresso dos acionamentos de TIC realizados na Susep (Anexo 15) e cada categoria de chamado foi graduada em UST de forma a refletir o esforço, tempo de execução, alocação de recursos e complexidade das respectivas atividades atribuídas à contratada. Também foram levantadas considerações que justificam a adequação do número de acionamentos de TIC sob este novo contrato. O resultado do estudo corresponde às estimativas **máxima** e **mínima** de consumo de UST's em serviços de suporte (item 1) ao longo da execução contratual.

O Anexo 17 mostra graficamente como os chamados de suporte se distribuem ao longo dos meses do ano e ao longo das horas úteis em função do respectivo horário de abertura.

A estimativa de UST's destinada à execução de projetos (demandas) - item 2 - foi arbitrada em 10% do quantitativo estimado no item 1 e não há estimativa de consumo mínimo para este item. O Anexo 16 enumera uma amostra de projetos (demandas) que serão apresentados à contratada ao longo da execução contratual.

Os serviços de suporte e execução de projetos serão prestados sobre o ambiente de TI da Susep, descrito no Anexo 4. As categorias de serviço, que podem ser alteradas ao longo do contrato para acompanhar a evolução no ambiente de TIC, os ganhos de desempenho decorrentes da maturidade da execução e as novas necessidades dos usuários, são arroladas no Anexo I.

Apesar dessa flexibilidade, esta contratação vincula-se aos limites máximo e mínimo de UST's fixados na tabela desta seção. Os quantitativos de UST's designados para os atendimentos de suporte ao usuário não podem ser aplicados na execução de demandas, tampouco os de demandas podem ser direcionados no atendimento de chamados de usuários. A expansão desses limites está condicionada a aditamento contratual na forma da lei.

## **2.4 Forma de avaliação dos serviços**

Tanto os chamados de TIC quanto os projetos (demandas) serão avaliados conforme os critérios de qualidade e desempenho dos chamados e demandas e acordos de nível de serviço (Nível Mínimo de Serviço) descritos neste Termo de Referência. Seus valores serão faturados mediante a respectiva solução/execução, podendo haver penalizações

decorrentes de não atendimento aos critérios de qualidade e níveis de serviço pactuados.

De uma forma geral, as penalizações foram concebidas para estimular à contratada:

- A celeremente dar início ao atendimento dos chamados propostos pelos usuários na Central de Serviços;
- A atender os chamados dentro dos critérios de qualidade e desempenho fixados para a respectiva categoria;
- A executar os projetos de acordo com as condições propostas na Ordem de Serviço;
- Evitar repetição de eventuais violações de acordo de nível de serviço (Nível Mínimo de Serviço).

Dessa forma, tendo por instrumento esta contratação, a Susep pretende dinamizar seu ambiente de TI, tornando-o mais disponível e eficaz ao usuário, ampliando suas possibilidades de cumprimento de sua missão institucional.

## 2.5 Alinhamento Estratégico

Esta contratação encontra alinhamento nos instrumentos de planejamento institucional PEI – Planejamento Estratégico Institucional e PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação, conforme detalhado a seguir.

**2.5.1 Objetivo Estratégico:** Assegurar suporte de bens e serviços adequado às necessidades da Susep

**Alinhamento Estratégico:** Objetivo estratégico mencionado no **PEI SUSEP Ciclo 2016-2020**, item 7.2.

A necessidade é ampliar a oferta dos serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários internos e externos da Susep, colaborando para a melhoria do desempenho institucional das áreas da autarquia.

**2.5.2 Necessidade:** N48 – Contratar *Helpdesk*

**Alinhamento Estratégico:** Necessidade indicada no **PDTI Susep 2015-2016**, pág 30.

A necessidade levantada é contratar Serviço de *Helpdesk*, cuja fase de planejamento conclui-se neste Termo. Como a necessidade não foi atendida naquele ciclo, foi inserida no ciclo seguinte do PDTI.

**2.5.3 Necessidade:** N40 – Contratar Serviço de Suporte ao Usuário (*Helpdesk*)

**Alinhamento Estratégico:** Necessidade indicada no **PDTI Susep 2017-2020**

A necessidade levantada é contratar Serviço de *Helpdesk*, cuja fase de planejamento conclui-se neste Termo.

**2.5.4 Meta:** M30 – Terceirizar serviço de suporte ao usuário.

**Alinhamento Estratégico:** Meta indicada no **PDTI Susep 2017-2020**, pág 46.

A meta é contar com apoio terceirizado para suporte aos usuários.

**2.5.5 Ações:** A89 e A90 – Contratar e implantar serviço de suporte ao usuário (*Service Desk*).

**Alinhamento Estratégico:** Ações indicadas no **PDTI Susep 2017-2020**, pág 46.

As ações são as necessárias para se atingir a meta M30.

## **2.6 Resultados a serem alcançados**

- 2.6.1** Reduzir o tempo de espera para atendimento e solução dos chamados técnicos.
- 2.6.2** Padronizar o atendimento aos acionamentos de TI dos usuários;
- 2.6.3** Estender o serviço de atendimento a acionamentos de TI aos usuários das unidades regionais da Susep no mesmo padrão empregado na sede;
- 2.6.4** Aperfeiçoar os processos de gerenciamento de serviços de TI, especialmente o gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de requisições e gerenciamento de configuração e gerenciamento de mudanças, previstos no framework ITILv3.
- 2.6.5** Diminuir e, se possível, eliminar o emprego de servidores da Autarquia na execução de suporte ao usuário em 1º nível, permitindo empregá-los em tarefas de maior complexidade, como suporte em 3º nível, planejamento e gestão de TI.

### 3. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1.** A natureza dos serviços objeto desta contratação é **comum**, nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520, de 2002.

O serviço de “Service Desk” não configura os serviços intelectuais mencionados no art.2º da IN 02/2008 SLTI/MPOG. A definição dos “serviços intelectuais” pode ser observada nas declarações do Relator no Acórdão 2.471/2008-P do TCU:

*‘(...) serviços em que a arte e a racionalidade humana são essenciais para sua execução satisfatória. Não se trata, pois, de tarefas que possam ser executadas mecanicamente ou segundo protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos.’*

É possível ampliar o conceito dos serviços intelectuais através do Acórdão 601-08/2011-P do TCU, no qual se lê:

*“O pregão não deverá ser utilizado para a contratação de serviços de natureza predominantemente intelectual, assim considerados aqueles que podem apresentar diferentes metodologias, tecnologias e níveis de desempenho e qualidade, sendo necessário avaliar as vantagens e desvantagens de cada solução... (grifo nosso)*

Portanto, como os serviços a serem prestados são conhecidos, suas metodologias de prestação serão inclusive roteirizadas e os critérios de perfeita prestação serão enumerados para cada tipo de serviço, não se trata de serviços intelectuais, mas de serviço **comum**.

- 3.2.** Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos, consideradas as colocações do item 2.1.9.
- 3.3.** Em atendimento ao disposto na Instrução Normativa nº 02/2008 – SLTI/MPOG, art. 14, inc I, alínea f, esclarece-se que o serviço objeto desta contratação, quanto á continuidade, é de natureza **continuada**.

#### **3.4. Aspectos Trabalhistas da Contratação**

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

**3.4.2.** No modelo desta contratação, exemplo de prestação de serviço **SEM dedicação exclusiva de mão-de-obra**, não se configuram a pessoalidade nem a subordinação direta, visto que:

- 3.4.2.1.** Não se requer a exclusividade, pois não há óbice ao compartilhamento de qualquer profissional com outros contratos que porventura a empresa contratada possua ou mesmo em seu próprio benefício;
- 3.4.2.2.** Não haverá controle de frequência ou de número de horas de presença nas dependências da Susep por parte da contratante;
- 3.4.2.3.** Toda a comunicação da Susep com a contratada se dará por meio de Preposto por esta indicado.
- 3.4.2.4.** Não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da empresa contratada e da Susep;
- 3.4.2.5.** A prestação de serviço não é baseada em horas de serviço ou posto de trabalho, mas tão somente em UST's correspondentes a acionamentos realizados à contratada devidamente atendidos/executados.
- 3.4.2.6.** Os serviços realizados poderão ser prestados por qualquer pessoa que, em nome da contratada, atue na execução do objeto; a contratada se vincula basicamente aos níveis de qualidade e desempenho fixados neste Termo de Referência, ficando a seu exclusivo critério o estabelecimento do quantitativo de pessoal alocado para o seu cumprimento.
- 3.4.2.7.** É de responsabilidade da empresa contratada o deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem.
- 3.4.2.8.** Após a fase de inserção, alguns serviços poderão ser prestados remotamente.

## **4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **4.1 Considerações Gerais**

Atualmente, a Susep possui aproximadamente 530 usuários que estão assim distribuídos entre as suas unidades:

<b>Id</b>	<b>Unidade</b>	<b>Endereço*</b>	<b>% Usuários</b>
1	Sede	Av Presidente Vargas, 730 – Centro – Rio de Janeiro/RJ	83%

2	Arquivo-Geral	Av Franklin Roosevelt, 39, Edifício Portugal – Centro Rio de Janeiro/RJ	1%
3	Regional São Paulo/SP	Rua Formosa, 367 - Centro São Paulo/SP	10%
4	Regional Porto Alegre/RS	Rua Vigário José Inácio, 216 - sala 403 - Centro Porto Alegre / RS	3%
5	Regional Brasília/DF	Setor Bancário Sul, Quadro 1, Bloco K, Edifício Seguradora Brasília/DF	3%

Esses usuários fazem em torno de 5000 acionamentos de TIC por ano.

A Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGETI) é a unidade administrativa responsável pelas questões de TI da Susep. Possui atualmente quatro coordenações cujos servidores tanto tratam de acionamentos de usuários de TIC da Susep e, em menor parte, de usuários externos à Susep (mercado supervisionado), quanto avalia, seleciona, planeja e executa projetos de TIC para suas respectivas áreas. A essas atribuições, somam-se as atividades regimentais de cada coordenação. A CGETI possui atualmente o número de 25 servidores lotados na unidade, ou 20, se desconsideradas as chefias.

Esse acúmulo de funções torna inevitável a demora no atendimento a chamados de TI. Recorrentemente, têm sido violadas as metas de atendimento a chamados de TI dentro dos níveis internos de atendimento, especialmente se considerados os chamados de TI cujo atendimento não seja trivial. De fato, os servidores devem se desdobrar para acolher um volume crescente de chamados em sua rotina diária de manutenção e desenvolvimento dos recursos de TIC, planejamento e fiscalização de contratações e as diversas outras atribuições do cargo.

Diante do caráter emergencial de muitos chamados, não resta aos servidores da coordenação outra alternativa a não ser adiar as tarefas maior valor estratégico e aplicar sua jornada em tarefas executivas, repetitivas de TIC com menor colaboração estratégica ao progresso da autarquia.

O cenário é agravado com relação às regionais. Muitos dos chamados e projetos de TI requerem presença física nesses sítios, e sua consecução se torna muitas vezes onerosa e inviável por requerer a provisão de diárias e passagens. Nesses casos, as regionais da Susep, não raro, se veem desamparadas de atendimento ágil e eficaz, sujeitando-se os seus usuários à espera de ocasião oportuna quando o volume de trabalho justifica deslocamento de servidores da sede para essas localidades.

Nesse panorama, a CGETI planeja esta contratação, já contando com a maturidade do mercado para atender aos requisitos expostos neste instrumento.

O ambiente de TIC da Susep é descrito no Anexo 4. Os serviços de suporte ao usuário atualmente prestados pela CGETI são enumerados no Anexo 1. Em tempo, durante a execução contratual, esse catálogo pode sofrer variações em função da evolução do ambiente de TIC da Susep e das necessidades emergentes dos usuários. O Anexo 16 enumera uma amostra das demandas (projetos) que poderão ser propostas à contratada para corrigir, melhorar e expandir o ambiente de TIC da Susep.

\*Unidades da Susep poderão mudar de endereço, dentro do mesmo município, ou mesmo ser desativadas ao longo da execução contratual. A superveniência dessa situação não interromperá a prestação do serviço.

## 4.2 Especificações Técnicas da Solução de TI

### 4.2.1 Definições para esta contratação (Glossário)

**4.2.1.1 Acordo de Nível de Serviço (ANS)** - Ver NMS.

**4.2.1.2 Base de Conhecimento** – Base de dados que registra o conhecimento acumulado sobre os serviços disponíveis no catálogo de serviços de TIC. Os responsáveis por seu gerenciamento se valem dos registros dos chamados, das melhores práticas do mercado e das diretrizes da Susep para atualizar a Base de Conhecimento, sendo seus registros instrumentos de padronização e melhoria dos serviços de TIC.

**4.2.1.3 Catálogo de serviços de TIC** – lista dos serviços de TIC e respectivos critérios de qualidade e NMS acordados, que serve como menu das funcionalidades provisionadas pela contratante aos seus usuários. Os usuários solicitarão serviços constantes do **catálogo**. A contratada receberá pela execução dos serviços previstos no **catálogo**.

**4.2.1.4 Central de Serviços de TIC** – Função de negócios de nível operacional e gerencial que recebe, categoriza, prioriza, atende e gerencia os registros de incidentes e as requisições de *serviços de TI* dos usuários da Susep. Provê o ponto único de contato entre os usuários e a contratada.

**4.2.1.5 Chamado** – É o registro de solicitação de suporte técnico de TIC, no SCS, em que são gravados os episódios do histórico de atendimento.

**4.2.1.6 Chat** – Mecanismo de comunicação instantânea por mensagens escritas.

**4.2.1.7 Incidente** - evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou redução na qualidade do serviço.

**4.2.1.8 ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** - Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação – É o modelo de referência para gerenciamento de processos de TIC em que se baseia esta contratação.

- 4.2.1.9 Mudança** – adição, modificação ou remoção de algo (item de configuração, serviço, processo, documentação, equipamento etc.) que possa afetar um serviço de TIC.
- 4.2.1.10 NMS – Nível Mínimo de Serviço.** Padrão mínimo de desempenho e qualidade acordado para prestação do serviço de atendimento a chamados de suporte. Sinônimo de Acordo de Nível de Serviço. Anexo 13.
- 4.2.1.11 Ordem de Serviço** – Formulário emitido pela área de TI da Susep, em que se demanda a entrega de produto, serviço ou resultado únicos, a ser planejado implementado e entregue no ambiente de TI da Susep de acordo com as restrições de custo, tempo, qualidade e escopo fixados pelos demandantes(Anexo 7).
- 4.2.1.12 OS** – Ordem de Serviço.
- 4.2.1.13 PMBoK** – *Project Management Body of Knowledge*. Compilação de boas práticas em gerenciamento de projetos.
- 4.2.1.14 PMI** – *Project Management Institute* – Organismo internacional de divulgação das boas práticas de gerenciamento de projetos, dentre outros fins.
- 4.2.1.15 POSIC** – Política de Segurança da Informação e Comunicação;
- 4.2.1.16 Problema** – causa desconhecida (causa-raiz) de um ou mais incidentes.
- 4.2.1.17 Requisição de Serviço** – solicitação do usuário em busca de informação, de uma mudança padrão (mudança de baixo risco, recorrente e de procedimento bem definido) ou de acesso a algum serviço de TIC, geralmente processada pela Central de Serviços, não necessitando de submissão de uma requisição de mudança (ex: *reset* de senha).
- 4.2.1.18 SCS – Sistema de Central de Serviços** – É o software disponibilizado pela Susep para a contratada instrumentar a Central de Serviços TI. O software é denominado **Sysaid**.
- 4.2.1.19 Serviços de TIC** – *Latu sensu*, a expressão “serviços de TIC” engloba a resposta adequada diante de:
- **Relatos de incidentes de TIC;**
  - **Pedidos de suporte de TIC;**
  - **Solicitações de serviço de TIC (*strictu sensu*).**
- 4.2.1.20 Sysaid** – Nome do software utilizado pela Susep e disponibilizado para a contratada com o papel de SCS.
- 4.2.1.21 TIC** – Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 4.2.1.22 UST – Unidade de Serviço Técnico.** Unidade de valor dos serviços, definida pela Susep, função do esforço para prestação do atendimento, decorrente de fatores como complexidade, qualificação, recursos envolvidos e tempo necessário a seu cumprimento. No âmbito desta contratação, 01(uma) UST equivale a uma hora de atividades técnicas na área de Tecnologia da

Informação que pode ser realizada por profissional de TI sem qualificação especial (certificação profissional específica, tecnologia específica, tempo de experiência determinado etc).

**4.2.1.23 Usuários VIP** – usuários assim definidos pela contratante, para os quais o atendimento será prioritário e os tempos de atendimento, menores que os do usuário padrão em até 50%. Serão qualificados como “VIP” até 5% dos usuários.

**4.2.1.24 Usuários Padrão** - usuários não arrolados como VIP pela contratante.

#### **4.2.2 Requisitos Gerais do Serviço de Atendimento (Suporte)**

**4.2.2.1** A contratada prestará serviços de **suporte técnico em TIC remota ou presencialmente** em todas as unidades da Susep.

**4.2.2.2** Para tanto, a contratada deverá implantar e disponibilizar **Central de Serviços de TIC utilizando Software de Central de Serviços (SCS) já utilizado pela contratante em seu ambiente de TIC;**

**4.2.2.3 A contratante proporá catálogo de serviços.**

**4.2.2.4** Os serviços de TIC demandados pelos usuários abrangerão atendimento a solicitações diversas envolvendo:

**4.2.2.4.1 Equipamentos** (desktops, notebooks, impressoras, multifuncionais, scanners etc);

**4.2.2.4.2 Softwares** homologados pela Susep, sejam desenvolvidos internamente, sejam de terceiros; e

**4.2.2.4.3 Questões de infraestrutura** (intranet, internet, acesso a pastas, e-mails etc);

**4.2.2.4.4 Outros itens de configuração ou serviços de TIC**, que poderão ser posteriormente indicados pela área demandante.

**4.2.2.5** A contratada passará por um **período inicial de inserção de**, no máximo, 3 (três) meses, durante o qual sua equipe tomará ciência da dinâmica atual do ambiente de TI e construirá **base de conhecimento inicial** executando as atividades de:

**4.2.2.5.1 Compreensão** de cada item do catálogo de serviços;

**4.2.2.5.2 Desenho e detalhamento**, em notação BPMN (*Business Process Management Notation*), dos processos correspondentes aos serviços do catálogo disponibilizados aos usuários da Susep, mediante solicitações da Susep;

**4.2.2.5.3 Descrição detalhada** dos procedimentos, atividades e tarefas que compõem a prestação dos serviços arrolados no catálogo. O nível de detalhes deverá ser tal que futuros empregados da contratada bem como os de sua sucessora

neste serviço deverão se basear nessas descrições para compreender e assumir a prestação dos serviços sem declínio dos níveis de atendimento;

- 4.2.2.5.4** As atividades de desenho, detalhamento e descrição serão feitas utilizando-se o software *Bizagi Modeler*, em sua última versão livre;
- 4.2.2.5.5** Compreensão e registro, na base de conhecimento inicial, dos aspectos organizacionais que afetam o atendimento aos chamados abertos pelo usuário.
- 4.2.2.5.6** As atividades iniciais de desenho de processos e detalhamento de atividades mencionadas acima serão invocadas para cada categoria a ser detalhada, mediante abertura de chamado no SCS pelas coordenações de TI da Susep.
- 4.2.2.5.7** A remuneração dessas atividades se dará juntamente com os demais chamados resolvidos no SCS.
  
- 4.2.2.6** Os chamados abertos deverão ter seu registro, atendimento e gestão executados de acordo com os processos **Gerenciamento de Incidentes**, **Gerenciamento de Requisições/Acessos** e **Gerenciamento de Problemas** prescritos no modelo **Itil V3**.
- 4.2.2.7** De forma complementar, a contratada deverá realizar a **gestão dos serviços de TIC**, implementando os processos de gerenciamento prescritos no *framework* TIL v3 e atuando em sua **melhoria contínua** por meio da análise dos registros dos chamados realizados por seus próprios empregados e pelos usuários da Susep no SCS. A melhoria a ser perseguida terá como parâmetro os **critérios de desempenho e qualidade** de atendimento indicados pela Susep no Nível Mínimo de Serviço (NMS) (Anexo 13) e os fixados para cada categoria de serviço.
- 4.2.2.8** Todos os processos de gerenciamento de serviços de TI previstos no modelo ITIL deverão ser implementados utilizando-se o SCS oferecido pela Susep. Ferramentas adicionais serão admitidas mediante consentimento da contratante.
- 4.2.2.9** Os serviços deverão ser prestados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CONTRATANTE, e também com as práticas preconizadas pelo modelo **ITIL v3**.
- 4.2.2.10** A contratada será responsável pela gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos necessários à prestação do serviço, respeitados os termos desta contratação, correndo por sua conta e risco todos os ônus decorrentes da mobilização, aplicação e liberação de tais recursos.
- 4.2.2.11** Cada categoria de serviço será valorada pela contratante em **Unidade de Serviço Técnico (UST)**, grandeza proporcional ao esforço, recursos e tempo necessários para execução das atividades de responsabilidade da contratada no atendimento a chamados.

- 4.2.2.12** No atendimento a chamados, pode haver atividades de responsabilidade ou da contratada ou da Susep. A valoração das categorias de chamados em UST's diz **respeito exclusivamente às atividades de responsabilidade da contratada.**
- 4.2.2.13** Os serviços serão **remunerados mensalmente tendo por base o número de UST's despendidas nos atendimentos realizados pela contratada**, observados critérios de desempenho e qualidade explicitados neste instrumento.
- 4.2.2.14** Os serviços prestados terão sua **qualidade e conformidade** aferidas por meio de critérios objetivos, mensurados por meio de indicadores e níveis de serviço estabelecidos no catálogo de serviços, vinculados às fórmulas específicas de cálculo, consideradas eventuais **glosas ou multas**, conforme detalhado neste Termo de Referência.
- 4.2.2.15** Todos os registros de desempenho e qualidade deverão ser realizados através do SCS disponibilizado pela contratante (**Sysaid**).
- 4.2.2.16** Toda informação gerada e armazenada em função da prestação do serviço será de propriedade exclusiva da Susep.
- 4.2.2.17** Todas as despesas decorrentes da execução do contrato como deslocamentos, hospedagens, obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias correrão por conta exclusiva da contratada e não implicarão ônus adicional à Susep, em nenhuma hipótese.

#### **4.2.3 Requisitos Gerais do Serviço de Atendimento a Demandas (Projetos)**

- 4.2.3.1** A contratada prestará serviços de **planejamento e execução** de projetos de TI (demandas) em todas as unidades da Susep.
- 4.2.3.2** Os projetos visarão à melhoria, correção ou inovação do ambiente de TI da Susep;
- 4.2.3.3** Essas demandas estarão relacionadas com as tecnologias em uso no ambiente de TI da Susep;
- 4.2.3.4** As coordenações de TI da Susep proporão as demandas por meio de **Ordens de Serviço (OS)** que especificam o escopo e os critérios de atendimento pelos quais será medido o desempenho da contratada em sua consecução.
- 4.2.3.5** O modelo de Ordem de Serviço está no Anexo 7;
- 4.2.3.6** Alguns projetos de TI previstos estão indicados no Anexo 16 com o respectivo tamanho em UST.
- 4.2.3.7** Todos os demais projetos de TI serão arbitrariamente dimensionados em **20 (vinte) UST's**, podendo ter esse tamanho acrescido em 50% quando exigida para sua execução categoria profissional não prevista neste Termo.
- 4.2.3.7.1** O profissional que enseje o acréscimo acima deverá comprovar sua qualificação através de:

- 4.2.3.7.1.1** Certificado de participação em treinamento oficial do fabricante da solução envolvida na demanda, de no mínimo 40 horas, que tenha tratado de implantação, configuração e gestão da ferramenta; ou
- 4.2.3.7.1.2** Certificado de proficiência emitido pelo fabricante da solução envolvida na demanda.
- 4.2.3.8** O cumprimento total da demanda ensejará o seu faturamento juntamente aos demais faturáveis do mês de referência de sua conclusão.
- 4.2.3.9** A violação dos critérios de qualidade e níveis de serviço definidos na OS implicará glosas ao valor da demanda, conforme especificado em cada OS.
- 4.2.3.10** A contratante definirá, para cada demanda, o perfil do profissional que deverá cumprir cada macro-atividade do projeto.
- 4.2.3.11** A contratada deverá aplicar, dentre os que couberem em cada caso, recursos, processos, ferramentas e técnicas preconizados pelo conjunto de boas práticas **PMBok 5** publicado pelo **PMI (Project Management Institute)**.
- 4.2.3.12** Os serviços prestados mediante Ordens de Serviços serão garantidos pela contratada. A futura constatação de vício ou incompletude no cumprimento da Ordem de Serviço obrigará a contratada a refazer, às suas expensas, as atividades do projeto necessárias à efetiva conclusão.

#### **4.2.4 Requisitos Geográficos**

- 4.2.4.1** A solução abrangerá todas as unidades da Susep:
- **Sede:** Av. Presidente Vargas, 730 – Centro – Rio de Janeiro/RJ;
  - **Arquivo:** Av. Franklin Roosevelt, 39 – Castelo – Rio de Janeiro/RJ;
  - **ERGDF:** Setor Bancário Sul, Quadra 1 - BL.K - 13º andar - Ed. Seguradora Brasília/DF
  - **REPS:** Rua Formosa n.º 367 - 26º andar - Edifício CBI - São Paulo/SP
  - **REPRS:** Rua Coronel Genuíno, 421 – 11º andar - Centro Histórico - Porto Alegre / RS
- 4.2.4.2** As unidades acima poderão mudar de endereço dentro do mesmo município ou mesmo ser desativadas durante a execução contratual.
- 4.2.4.3** Durante os 6 (seis) primeiros meses da execução do contrato, contados da aprovação do Plano de Trabalho da Contratada, que abrangem a Fase de Inserção (três meses) e os três meses iniciais da Fase de Produção, as equipes da contratada previstas neste Termo de Referência **deverão estar instaladas nas dependências da sede.**

#### **4.2.5 Requisitos Temporais**

O contrato terá prazo de 36 (trinta e seis) meses.

A equipe de planejamento entendeu ser razoável este prazo pelas seguintes razões:

- Haverá um prazo de pelo menos 3 meses para inserção da equipe da contratada ao ambiente da Susep, durante o qual a prestação do serviço não será plenamente funcional.
- Durante este período, haverá esforço e custo de treinamento do pessoal da contratada, que deverá ser diluído no tempo da prestação. Quanto menor esse tempo, maior o custo do serviço;
- Haverá esforço de implantação dos processos ITIL no ambiente da Susep;
- A equipe de fiscalização deverá internalizar a rotina de fiscalização do contrato;
- Deverá haver um esforço de 3 meses para transição do serviço para a empresa sucessora;
- O esforço de planejamento de novo contrato, dadas as restrições de pessoal da CGETI, demandará um período de pelo menos 6 (seis) meses.
- O tempo para publicação de edital até a seleção do fornecedor e assinatura do novo contrato é de 3 meses, reservado tempo para eventuais intervenções legais por parte de licitantes.
- Assim, os períodos de entrada em operação, planejamento de nova contratação, seleção de fornecedor sucessor e transição contratual perfazem mais de um ano de esforço, sendo inviável a contratação por período de 12 ou 24 meses. Diante disso, é razoável o mínimo de 36 meses de contratação.

O contrato poderá ser renovado, limitado ao total de 60 (sessenta) meses, comprovada a vantagem técnica e econômica a cada renovação.

#### **4.2.6 Requisitos de Horário de prestação**

- 4.2.6.1** O serviço deverá ser prestado dentro dos limites de segunda à sexta-feira, das 09hs às 18hs, exceto nos feriados nacionais.
- 4.2.6.2** Os feriados locais suspenderão somente os serviços prestados nas localidades afetadas.
- 4.2.6.3** A prestação do serviço não poderá extrapolar o expediente na sede da contratante.

#### **4.2.7 Requisitos de Canais de Relacionamento entre usuários e contratada**

- 4.2.7.1** Os usuários dos serviços se comunicarão com os agentes da contratada alocados na prestação dos serviços objeto desta contratação por meio dos seguintes canais:

- 4.2.7.1.1 Telefone fixo;
- 4.2.7.1.2 Interface web do Sysaid;
- 4.2.7.1.3 *Chat* do Sysaid;
- 4.2.7.1.4 Ferramenta de mensageria instantânea.
  
- 4.2.7.2 A contratante disponibilizará:
  - 4.2.7.2.1 - O servidor Sysaid interno ao seu ambiente;
  - 4.2.7.2.2 - A central de *chat* do Sysaid.
  - 4.2.7.2.3 - Ferramenta de mensageria instantânea.
  
- 4.2.7.3 A contratada disponibilizará número de telefone fixo:
  - 4.2.7.3.1 Para acesso telefônico às suas próprias dependências, a contratada disponibilizará número de telefone gratuito (0800).
  - 4.2.7.3.2 Se a contratada optar por instalar sua equipe nas dependências da Susep, excepcionalmente a contratante poderá disponibilizar ramais telefônicos exclusivamente para recepção de chamadas e realização de chamadas entre ramais da sede. Será vedado à contratada realizar chamadas externas através desses ramais;
  - 4.2.7.3.3 O número deverá ser acessível a partir de todas as unidades da Susep atendidas pelo serviço.
  - 4.2.7.3.4 Correrá por conta da contratada as despesas telefônicas decorrentes dos acessos fixos ou móveis aplicados na prestação do serviço.
  
- 4.2.7.4 A multiplicidade de canais visa à garantia de acesso ao serviço. Se o usuário não tiver acesso a um dos canais, poderá utilizar outros.
- 4.2.7.5 O canal telefônico é necessário como alternativa à possibilidade de indisponibilidade de rede de computadores para o usuário sob incidente.
- 4.2.7.6 Enquanto a contratante mantiver sua equipe nas dependências da Susep (Sede), todo o equipamento necessário será de responsabilidade da contratada, exceto as estações de trabalho, compostas por gabinete, monitor, teclado e mouse, ramal telefônico, infraestrutura elétrica e rede local - LAN, que serão disponibilizadas pela contratante.
- 4.2.7.7 O SCS da contratante será utilizado para que a execução contratual assegure a apropriação pela contratante de todos os dados dos chamados, seus históricos, categorias e desfechos.
- 4.2.7.8 A contratada utilizará exclusivamente o sistema disponibilizado pela contratante (Sysaid) para registro e tratamento das demandas dos usuários da Susep.

- 4.2.7.9** A contratante poderá atualizar a versão do SCS durante a execução contratual, bem como poderá substituir a ferramenta mediante aviso à CONTRATADA com antecedência de 30 (trinta) dias.
- 4.2.7.10** A contratada poderá acessar o SCS:
- 4.2.7.10.1** **Internamente**, situação em que a contratante disponibilizará espaço em sua sede (Av. Presidente Vargas, 730 – Centro – Rio de Janeiro/RJ), bem como computadores e infraestrutura elétrica e lógica para uso na execução contratual;
- 4.2.7.10.2** **Externamente**, por acesso à rede interna da Susep através de VPN (*Virtual Private Network*) e certificado digital A3-Pessoa Física emitido por autoridade credenciada na ICP-Brasil (Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira) às expensas da contratada.
- 4.2.7.11** O uso da rede de dados da Susep (internet e intranet) pela contratada está restrito a demandas necessárias à execução do contrato e conforme as diretrizes, políticas e normas de uso dos recursos computacionais da Susep, em especial aos termos da POSIC/Susep.
- 4.2.7.12** A POSIC/Susep (Anexo 2) e a Instrução Susep nº 83/2017 (Anexo 3) e quaisquer outras normas relativas ao uso de informações e recursos computacionais da Susep são partes integrantes da contratação e sua violação configura inexecução contratual, sujeitando a contratada às penalidades enumeradas neste Termo de Referência.
- 4.2.7.13** A CONTRATADA é responsável por responder diretamente por quaisquer perdas, danos ou prejuízos ocasionados ao patrimônio da CONTRATANTE, decorrentes da ação ou omissão, culposa ou dolosa, de seus técnicos no exercício do Contrato.

#### **4.2.8 Requisitos de Acesso Remoto às estações dos usuários**

- 4.2.8.1** Os agentes da contratada poderão se valer de ferramenta de acesso remoto à estação do usuário para atendimento a chamado.
- 4.2.8.2** A contratante disponibilizará ferramenta de acesso remoto (*Landesk Management Suite v9.6*).
- 4.2.8.3** Acesso remoto à estação do usuário deverá ser completado mediante sua autorização.
- 4.2.8.4** Os acessos remotos só poderão ser originados a partir rede interna da contratante na **Sede** da Susep, na cidade do Rio de Janeiro, onde se encontra a maioria dos usuários. Nessa hipótese, a contratada optará pela utilização de espaço disponibilizado pela contratante em sua sede para instalação de suas equipes.

- 4.2.8.5** Acessos remotos aos usuários não serão permitidos via VPN(*Virtual Private Network*) e RDS (*Remote Desktop Services*).
- 4.2.8.6** As estações de trabalho instaladas na rede interna da Susep utilizadas pelos agentes da contratada serão passíveis de monitoramento remoto pela contratante, independente da autorização do usuário.
- 4.2.8.7** A eventual indisponibilidade de conexão da rede interna da Susep à internet não suspenderá os tempos de atendimento, nas situações em que a contratada atuar a partir de suas próprias dependências.

#### **4.2.9 Requisitos dos Perfis dos Papéis da Contratada**

- 4.2.9.1** A CONTRATADA disponibilizará, para execução do objeto “**serviço de suporte**”, equipes para cumprimento dos seguintes papéis:
  - 4.2.9.1.1** **Equipe de Suporte Técnico de 1º Nível;**
  - 4.2.9.1.2** **Equipe de Suporte Técnico de 2º Nível;**
  - 4.2.9.1.3** **Equipe de *Field Service*; e**
  - 4.2.9.1.4** **Gerente da Central de Serviços.**
- 4.2.9.2** Todas as equipes da CONTRATADA procurarão enquadrar as demandas em roteiros registrados na base de conhecimento visando à padronização do atendimento.
- 4.2.9.3** Ao relacionar-se com os usuários, os empregados da contratada deverão zelar pela apropriada postura profissional, pelo vocabulário adequado, pelo padrão de saudação pertinente, pela disciplina, pelo respeito, e pelas regras de conduta, tempo de conversação e cordialidade que denotem a excelência do serviço.
- 4.2.9.4** Todos os membros da equipe da contratada deverão apresentar, como habilidades pessoais, desenvoltura no trato com pessoas e resolução de conflitos.
- 4.2.9.5** À exceção dos membros da equipe de *Field Service*, mais de um papel pode ser desempenhado por um mesmo funcionário.
  - 4.2.9.5.1** O Gerente da Equipe não poderá acumular funções de atendimento.
- 4.2.9.6** A contratada dimensionará sua própria equipe, que poderá ser ampliada ou reduzida ao longo da execução, desde que os níveis mínimos serviço pactuados sejam atendidos.
- 4.2.9.7** Sempre que for solicitada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar todos os dados utilizados para dimensionamento dos recursos alocados na prestação dos serviços.

- 4.2.9.8** A CONTRATADA será avisada com antecedência mínima de 7(sete) dias corridos de mudanças no ambiente da Susep que impliquem picos de demanda que requeiram redimensionamento da equipe de atendimento.
- 4.2.9.9** Os profissionais da contratada não terão qualquer vínculo empregatício com a contratante, mas tão somente com a CONTRATADA, sendo esta a única responsável por observar e cumprir todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias decorrentes dessa relação de trabalho.
- 4.2.9.10** A CONTRATADA deverá acatar e providenciar a substituição de membro das equipes de atendimento quando solicitado justificadamente pela Susep.
- 4.2.9.11** A CONTRATADA deverá treinar sua equipe na utilização do SCS conforme o nível de profundidade exigido de cada equipe, de acordo com o item **4.2.10**.
- 4.2.9.12** Os empregados da contratada em atividade nas dependências da Susep deverão usar uniforme da contratada e zelar pelo perfil de asseio e apresentação pessoal que remetam ideias de seriedade, profissionalismo e organização.
- 4.2.9.13** Os empregados da contratada, enquanto em atividade nas dependências da Susep, deverão em todo o tempo usar crachás que contenham no mínimo:
- 4.2.9.13.1** “**Empresa Contratada:** ” seguido do nome da empresa;
  - 4.2.9.13.2** “**Contratante: SUSEP**”;
  - 4.2.9.13.3** “**Contrato:** “ seguido do número do contrato na Susep;
  - 4.2.9.13.4** **Foto recente;**
  - 4.2.9.13.5** **Nome completo;** e
  - 4.2.9.13.6** **CPF+RG;**
  - 4.2.9.13.7** Deverão ser atendidos cumulativamente as exigências de identificação da administração predial da Sede da Susep.
- 4.2.9.14** É vedada a aplicação de estagiários ou aprendizes na composição das equipes de atendimento, ainda que atendam aos requisitos de formação e capacitação.
- 4.2.9.15 Equipe de Suporte Técnico de 1º Nível:** Equipe da contratada com as seguintes atribuições:
- 4.2.9.15.1** Prover o primeiro atendimento aos usuários do serviço.
  - 4.2.9.15.2** Apoiar-se em roteiros padronizados para o esclarecimento de dúvidas e orientações aos usuários, atendimento a requisição bem como para a resolução de incidentes de menor grau de complexidade, especialmente aqueles cuja solução já seja conhecida e conste dos roteiros de atendimento registrados na Base de Conhecimento.
  - 4.2.9.15.3** Registrar no SCS qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou por outras equipes bem como quaisquer ocorrências relacionadas a chamados.

- 4.2.9.15.4** A equipe da contratada registrará chamados no Sysaid quando usuários os abrirem por telefone ou pelo *chat* do SCS.
- 4.2.9.15.4.1** Chamados também poderão ser abertos pelo próprio usuário através da interface web do Sysaid.
- 4.2.9.15.5** Confirmar a categorização dos chamados.
- 4.2.9.15.6** Priorizar todos os chamados, principalmente aqueles abertos pelo próprio usuário. A priorização de chamados diz respeito somente a reposicionamento na fila de atendimento, não tendo nenhuma interferência nos requisitos de desempenho ou valor do chamado.
- 4.2.9.15.7** Utilizar os canais telefone, e-mail ou acesso remoto à estação do usuário, respeitando o disposto no item **4.2.8**.
- 4.2.9.15.8** Invocar a equipe de *Field Service* da contratada sempre que os atendimentos demandarem presença física de técnico na estação do usuário.
- 4.2.9.15.9** Minimizar a indisponibilidade das soluções de TIC da Susep por meio de procedimentos padronizados, evitando o escalonamento de chamados.
- 4.2.9.15.10** Minimizar o impacto de incidentes aplicando, quando necessário, soluções de contorno.
- 4.2.9.15.11** Relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças, de forma que a conclusão destes últimos automaticamente resolva os primeiros.
- 4.2.9.15.12** Escalonar para o **Suporte Técnico de 2º Nível** os chamados cujo atendimento não possa ser completado neste nível.
- 4.2.9.15.13** Acompanhar a situação de todos os chamados, desde o seu registro até encerramento, ainda que haja escalonamento para outras equipes.
- 4.2.9.15.14** Manter o usuário informado sobre o que está sendo feito a respeito de seus chamados, registrando no SCS os atos da equipe relacionados com o atendimento.
- 4.2.9.15.15** Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de *softwares*, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da Susep e seu uso.
- 4.2.9.15.16** Identificar e reportar imediatamente ao **Gerente da Central de Serviços** problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da **Susep** ou situações excepcionais fora do seu controle ou alçada;
- 4.2.9.15.17** Repassar à apreciação da equipe de **Suporte Técnico de 2º Nível** procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em

atendimentos concluídos e que não constem da Base de Conhecimento, para sua inclusão, adaptação ou atualização.

- 4.2.9.15.18** Obter dos usuários detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que já tenha havido o seu escalonamento.
- 4.2.9.15.19** Colher devidas aprovações para atendimento a requisições de serviço de usuários, conforme indicado na Base de Conhecimento.
- 4.2.9.15.20** Executar pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da Susep;
- 4.2.9.15.21** Observar os NMS e critérios de qualidade acordados para as categorias dos serviços.

**4.2.9.16 Equipe de Suporte Técnico de 2º Nível** – Equipe da contratada com as seguintes atribuições:

- 4.2.9.16.1** Atender a chamados de maior complexidade transferidos pela equipe de Suporte Técnico de 1º Nível.
- 4.2.9.16.2** Se necessário, contatar a equipe de **Suporte Técnico de 3º Nível** (contratante) para obter auxílio no diagnóstico ou solução das situações descritas nos chamados.
- 4.2.9.16.3** Resolver incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa-raiz e sua solução.
- 4.2.9.16.4** Minimizar o impacto de incidentes aplicando, quando necessário, soluções de contorno.
- 4.2.9.16.5** Prevenir a ocorrência de problemas e incidentes resultantes;
- 4.2.9.16.6** Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da Central de Serviços.
- 4.2.9.16.7** Realizar a manutenção da Base de Conhecimento mediante **aprovação de equipe da contratante**.
- 4.2.9.16.8** Elaborar e publicar no ambiente do SCS, **mediante aprovação da contratante**, roteiros em linguagem apropriada para os próprios usuários realizarem autoatendimento a demandas frequentes;
- 4.2.9.16.9** Nos atendimentos em que se demandar presença física de técnico na estação do usuário, poderá ser invocada a equipe de **Field Service** da contratada.
- 4.2.9.16.10** Os chamados cujo atendimento não possa ser completado neste nível de suporte, serão escalonados para a equipe de **Suporte Técnico de 3º Nível** (contratante).
- 4.2.9.16.11** Deverão ser registrados no SCS qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou por outras equipes bem como quaisquer ocorrências relativas aos chamados.

- 4.2.9.16.12** **Atuar para a redução gradual e progressiva do número de incidentes**, analisando os chamados de natureza similar e recorrente registrados no SCS, procurando identificar sua causa-raiz e propondo soluções e mudanças à equipe de suporte técnico de 3º nível (Gerenciamento de Problemas).
- 4.2.9.16.13** Para cumprir a atribuição do item anterior, esta equipe poderá valer-se dos recursos gerenciais do SCS, do gerente da Central de serviços e do apoio das demais equipes de suporte técnico. Todavia, o papel de Gerente de Problema será ocupado sempre por servidor da contratante.
- 4.2.9.16.14** O usuário deverá ser mantido informado sobre o que está sendo feito a respeito de seus chamados. Assim, os atos da equipe para o atendimento deverão ser registrados no SCS.
- 4.2.9.16.15** Observar os NMS e critérios de qualidade acordados no âmbito da contratação.
- 4.2.9.16.16** **Suporte Técnico de 3º Nível:** Equipe da **contratante** responsável pelo atendimento a chamados de maior complexidade transferidos pela equipe de Suporte Técnico de 2º Nível.
- 4.2.9.16.17** Chamados que chegam a este nível serão distribuídos entre as subunidades da unidade de TI da contratante.
- 4.2.9.16.18** A contratante usará os mesmos canais da contratada (item **4.2.7**) para registro de ocorrências dos chamados, interação com o usuário e devolução do chamado à equipe auxiliada.
- 4.2.9.16.19** O usuário deverá ser mantido informado sobre o que está sendo feito a respeito de seus chamados mediante registro no SCS dos atos da equipe praticados no atendimento ou fatos e situações relevantes para sua conclusão.
- 4.2.9.17** **Field Service**
- 4.2.9.17.1** Equipe da contratada responsável pelo atendimento presencial ao usuário, uma vez acionada pelas equipes de Suporte Técnico do 1º Nível, 2º Nível ou 3º Nível (Contratante). Terá as seguintes atribuições:
- 4.2.9.17.2** Ir ao usuário, após agendamento prévio, munida de Ordem de Serviço do SCS emitida pela equipe demandante (Suporte de 1º, 2º ou 3º Nível) onde anotará, para posterior registro no SCS, todos os recursos necessários ao atendimento, a hora de início e de encerramento, as ocorrências, as soluções adotadas e o encaminhamento dado.
- 4.2.9.17.3** Observar os NMS e critérios de qualidade acordados.

- 4.2.9.17.4** Contatar, se necessário, as equipes de Suporte Técnico mencionadas neste instrumento ou outros prestadores de serviço da Susep cuja área de atuação esteja relacionada com o chamado sob atendimento.
- 4.2.9.17.5** Acompanhar funcionários de fornecedores de assistência técnica ou garantia de equipamentos de TIC durante eventuais manutenções nos equipamentos da Susep;
- 4.2.9.17.6** Registrar, diagnosticar e solucionar problemas de hardware, sistema operacional, softwares homologados e outros incluídos no escopo da contratação.
- 4.2.9.17.7** Correlacionar incidentes de hardware, sistema operacional e software a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências.
- 4.2.9.17.8** Propor à equipe de Suporte Técnico de 2º Nível o registro, na Base de Conhecimentos, de procedimento padrão para solução de problema.
- 4.2.9.17.9** Minimizar o impacto de incidentes aplicando, quando necessário, soluções de contorno.
- 4.2.9.17.10** Elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre as questões pertinentes ao serviço.
- 4.2.9.17.11** Apoiar e prestar suporte presencial de microinformática em reuniões, palestras, workshops e outros eventos oficiais da **Susep**, mediante solicitação do Gestor do Contrato com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.
- 4.2.9.17.12** Anotar as ocorrências dos atendimentos presenciais nos assentamentos de chamado de que estiver munida.
- 4.2.9.17.13** Devolver o assentamento de chamado impresso, com os devidos apontamentos, a quem o comissionou.
- 4.2.9.17.14** O atendimento presencial nas unidades da Susep fora da cidade do Rio de Janeiro poderá ser realizado por empresa subcontratada. Essa é a única hipótese prevista de subcontratação.
- 4.2.9.17.15** Membros da equipe de *Field Service* deverão estar munidos de todos os utensílios e equipamentos necessários à execução deste serviço, dentre eles: testador de continuidade de *office cable*, tesoura, estilete, chaves de fenda, chaves phillips, chaves torx, alicate convencional, alicate de bico, alicate de corte, alicate crimpador, multímetro, lanterna, *office cables* reservas, etc em quantidade suficiente à execução das atividades associadas ao serviço.
- 4.2.9.17.16** Os membros da Equipe de *Field Service* deverão trajar uniforme fornecido pela Contratada, composto minimamente de calça jeans e camiseta polo nas cores amarela ou verde claro nas quais os dizeres “Helpdesk” estejam inscritos nas costas, de ombro a ombro.

- 4.2.9.18 Gerente da Central de Serviços:** Este papel tem as seguintes atribuições:
- 4.2.9.18.1** Profissional da contratada responsável pela gestão de suas equipes de atendimento e pela gestão dos serviços, especialmente, pelo alcance dos níveis de desempenho e qualidade acordados e pela contínua melhoria dos resultados obtidos.
  - 4.2.9.18.2** Dimensionar adequadamente a equipe visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura;
  - 4.2.9.18.3** Suprir os profissionais de informações, treinamento, recursos logísticos e tecnológicos, necessários à realização dos serviços e à melhoria contínua de sua execução;
  - 4.2.9.18.4** Zelar pelo contínuo repasse do conhecimento entre os membros de sua equipe visando à manutenção da capacidade de atendimento e alcance dos níveis de serviço acordados.
  - 4.2.9.18.5** Disseminar e garantir o cumprimento das normas operacionais e de Segurança da Informação da Susep entre os membros de sua equipe;
  - 4.2.9.18.6** Garantir que os serviços sejam prestados por profissionais devidamente qualificados para desempenhar as atividades demandadas em cada chamado ou projeto;
  - 4.2.9.18.7** Inserir as orientações da Susep nos procedimentos de atendimento;
  - 4.2.9.18.8** Zelar pela padronização dos procedimentos de atendimento;
  - 4.2.9.18.9** Estar à disposição da contratante e comparecer à sede da Susep sempre que solicitado.
  - 4.2.9.18.10** Participar de reuniões com a Susep para mudanças que afetem a prestação do serviço, e repassá-las à sua equipe;
  - 4.2.9.18.11** Interagir com o Gestor do Contrato acerca das ocorrências relacionadas com a administração do Contrato e revisão dos processos de atendimento e respectivos roteiros;
  - 4.2.9.18.12** Dominar a utilização do SCS para dele extrair informações para elaboração de seus relatórios gerenciais.
  - 4.2.9.18.13** Analisar qualitativa e quantitativamente os seus relatórios gerenciais e propor mudanças em seus processos internos, visando a melhoria contínua do serviço.
  - 4.2.9.18.14** Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de TIC, infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponibilizado pela Susep à contratada e a seus colaboradores.
  - 4.2.9.18.15** Garantir a adequação da postura profissional, vocabulário, padrão de saudação, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço em toda a sua equipe.

**4.2.9.18.16** Monitorar a equipe sob sua responsabilidade, zelando pela assiduidade e pontualidade do grupo e providenciando as devidas reposições para preservar o atendimento aos níveis de serviço e critérios de qualidade e desempenho pactuados.

**4.2.9.18.17** Observar diariamente os NMS acordados ajustando a prestação para atingimento das condições pactuadas.

#### **4.2.9.19 Profissionais com qualificação especial**

**4.2.9.19.1** Na eventualidade de chamados ou demandas propostos pela contratante cujo atendimento requeira profissional de perfil diverso do das equipes de atendimento da contratada mencionadas neste instrumento, será responsabilidade desta a contratação e disponibilização à Susep do profissional necessário para prestação do serviço.

#### **4.2.10 Requisitos de Capacitação**

##### **4.2.10.1 Equipe de Suporte Técnico de 1º Nível**

**4.2.10.1.1** Ensino médio completo;

**4.2.10.1.2** Curso técnico (nível médio) completo ou superior (em andamento) na área de TIC;

**4.2.10.1.3** Experiência mínima de 3 (três) anos em suporte técnico a microinformática ou *Help Desk* ou Central de Serviços;

**4.2.10.1.4** Certificação em Fundamentos ITIL versão 3 (ITIL v3 Foundations) ou HDI SCA ou DST;

**4.2.10.1.5** Capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente;

**4.2.10.1.6** Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) em Windows 7, ou equivalente;

**4.2.10.1.7** Conhecimento técnico do Microsoft Active Directory,

**4.2.10.1.8** Conhecimentos em Microsoft Office 2013 ou superior e redes de computadores;

**4.2.10.1.9** Conhecimentos em diagnóstico e manutenção de microcomputadores, impressoras e multifuncionais;

**4.2.10.1.10** Conhecimento no gerenciamento e manutenção de estações de trabalho por meio da solução *Landesk Management Suite*;

**4.2.10.1.11** Treinamento comprovado sobre o SCS utilizado pela Susep, especialmente das funcionalidades relacionadas ao tratamento de incidentes e serviços.

##### **4.2.10.2 Equipe de Suporte Técnico de 2º Nível**

- 4.2.10.2.1** Ensino superior completo;
- 4.2.10.2.2** Experiência mínima de 2 (dois) anos em gestão de suporte a microinformática ou 4(quatro) anos em suporte a microinformática;
- 4.2.10.2.3** Certificação em Fundamentos ITIL versão 3 (ITIL Foundations v.3) ou HDI SCA ou DST;
- 4.2.10.2.4** Capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente;
- 4.2.10.2.5** Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) em Windows 7, ou equivalente;
- 4.2.10.2.6** Certificação Microsoft Office Specialist (2013) ou equivalente;
- 4.2.10.2.7** Certificação Profissional MCSA: Windows Server 2012;
- 4.2.10.2.8** Conhecimento técnico do Microsoft Active Directory,
- 4.2.10.2.9** Conhecimentos avançados em Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2013 ou superior e redes de computadores;
- 4.2.10.2.10** Conhecimentos em diagnóstico e manutenção de microcomputadores, impressoras e multifuncionais;
- 4.2.10.2.11** Experiência comprovada de um ano no gerenciamento e manutenção *endpoints* por meio da solução *Landesk Management Suite*;
- 4.2.10.2.12** Inglês técnico básico (leitura e escrita);
- 4.2.10.2.13** Capacidade de elaboração de scripts em VBS para gerenciamento de estações MS-Windows.
- 4.2.10.2.14** Treinamento do SCS utilizado pela Susep, especialmente das funcionalidades relacionadas ao tratamento de incidentes e serviços.
- 4.2.10.2.15** Ao menos um dos profissionais da equipe deve apresentar satisfazer as exigências indicadas nos itens 4.2.10.2.6, 4.2.10.2.7, 4.2.10.2.11 e 4.2.10.2.13.

#### **4.2.10.3 Equipe de *Field Service***

- 4.2.10.3.1** Curso técnico (nível médio) completo ou superior (em andamento) na área de TIC;
- 4.2.10.3.2** Experiência mínima de 2 (dois) anos em suporte a microinformática;
- 4.2.10.3.3** Certificação em Fundamentos ITIL versão 3 (ITIL *Foundations* v.3) ou HDI SCA ou DST;
- 4.2.10.3.4** Capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente;
- 4.2.10.3.5** Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) em Windows 7, ou equivalente;
- 4.2.10.3.6** Certificação Microsoft Office Specialist (2013) ou equivalente;

- 4.2.10.3.7** Conhecimentos em Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2013 ou superior e redes de computadores;
- 4.2.10.3.8** Conhecimentos em diagnóstico e manutenção de microcomputadores, impressoras e multifuncionais;
- 4.2.10.3.9** Treinamento do SCS utilizado pela Susep, especialmente das funcionalidades relacionadas ao tratamento de incidentes e serviços.

**4.2.10.4 Gerente da Central de Serviços**

- 4.2.10.4.1** Ensino superior completo;
  - 4.2.10.4.2** Experiência mínima de 2 (dois) anos em gestão de suporte a microinformática ou 4(quatro) anos em suporte a microinformática;
  - 4.2.10.4.3** Certificação em Fundamentos ITIL versão 3 (ITIL Foundation) ou HDI *Support Center Team Lead* (HDI SCTL);
  - 4.2.10.4.4** Treinamento mínimo de 40 horas em gerenciamento de projetos;
  - 4.2.10.4.5** Certificação em Fundamentos COBIT versão 5 (Cobit Foundation);
  - 4.2.10.4.6** Capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente;
  - 4.2.10.4.7** Conhecimentos avançados em Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2013 ou superior e redes de computadores;
  - 4.2.10.4.8** Conhecimentos em diagnóstico e manutenção de microcomputadores, impressoras e multifuncionais;
  - 4.2.10.4.9** Inglês técnico básico (leitura e escrita)
  - 4.2.10.4.10** Conhecimentos do SCS utilizado pela Susep, incluindo as funcionalidades relacionadas ao tratamento de incidentes e serviços, e especialmente as funcionalidades de gerenciamento (emissão de relatórios gerenciais).
- 4.2.10.5** O tempo de experiência prévia dos profissionais deverá ser comprovado como condição prévia à contratação, através de cópias de registros em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), contratos de trabalho ou de estágio assinados, ou declaração assinada e carimbada do empregador indicando o período e função/atividades executadas.
- 4.2.10.6** Os treinamentos requeridos deverão ser comprovados, através de cópia dos respectivos certificados emitidos por instituições oficiais especializadas reconhecidas pelo fabricante do software ou instituição mantenedora das certificações associadas.
- 4.2.10.7** É facultado à CONTRATANTE exigir documentações adicionais relacionadas à formação, capacitação e experiência dos profissionais investidos na prestação, caso a CONTRATANTE julgue-os necessários à comprovação da experiência alegada.

#### **4.2.11 O Plano de Trabalho Preliminar**

- 4.2.11.1** Após a reunião inicial, na fase de inserção da contratada no ambiente da Susep, a Contratada deverá elaborar **Plano de Trabalho Preliminar**, que delineará as atividades e o cronograma a ser adotado pela empresa desde o momento inicial até a assunção dos atendimentos de suporte e demandas.
- 4.2.11.2** O Plano de Trabalho deverá ser submetido à aprovação da Susep.
- 4.2.11.3** O Plano de Trabalho deverá conter minimamente os itens enumerados nesta seção:
  - 4.2.11.3.1** Programação para recepção do conhecimento necessário à assunção do atendimento a chamados de suporte e demandas;
  - 4.2.11.3.2** Estratégia para criação da base de conhecimento;
  - 4.2.11.3.3** Designação dos recursos que comporão as equipes de atendimento e apresentação das respectivas documentações;
  - 4.2.11.3.4** Providências de estabelecimento da Central de Serviços, Gerenciamento de Incidentes e Atendimento de Requisições nas dependências da Susep;
  - 4.2.11.3.5** Providências de preparação do local de trabalho de acordo com este Termo;
  - 4.2.11.3.6** Programação de treinamento da equipe quanto ao catálogo de serviços, ao SCS, à ferramenta de gerenciamento de *endpoints* da Contratada e demais softwares necessários à execução do contrato;
  - 4.2.11.3.7** Estratégia de transição entre os atendimentos atuais e o atendimento que será prestado;
  - 4.2.11.3.8** Avaliação do catálogo de serviço da Susep;
  - 4.2.11.3.9** Plano de comunicações telefônicas;
  - 4.2.11.3.10** Outros tópicos que a contratada julgar necessários à implementação da Fase de Inserção.
  - 4.2.11.3.11** Previsão de conclusão da implantação, ocasião em que a Contratante deverá ser notificada sobre a disponibilidade da Central de Serviços para entrada em operação.

#### **4.2.12 Criação da Base de conhecimento**

- 4.2.12.1** A Base de conhecimento é o conjunto de ativos de informação que visa a padronizar o atendimento e acelerar a recuperação de serviços de TI eventualmente afetados
- 4.2.12.2** Uma das ações de inserção da contratada no ambiente da Susep será a **criação da Base de Conhecimento**.
- 4.2.12.3** A base de conhecimento será progressivamente construída pela CONTRATADA e consistirá em roteiros, tutoriais de atendimento/auto-

atendimento e documentação de ações para resolução de incidentes e atendimento de requisições.

**4.2.12.4 Para cada categoria de chamado** do catálogo, a contratada deverá:

**4.2.12.4.1 Mapear o processo** de atendimento utilizando notação BPMN 2.0 (*Business Process Management Notation*) valendo-se da ferramenta “*Bizagi Modeler*”, última versão.

**4.2.12.4.2 Descrever detalhadamente** os procedimentos, atividades e tarefas que compõem a categoria de serviço, utilizando a mesma ferramenta Bizagi.

**4.2.12.4.3** As descrições acima deverão estar associadas ao elemento gráfico correspondente.

**4.2.12.4.4** Os diagramas de atendimento das categorias de chamado e os respectivos roteiros de atendimento (texto) derivarão do mesmo arquivo Bizagi.

**4.2.12.4.5** As atividades de mapeamento de processos deverão ser realizadas por profissional com certificação *Certified Business Process Professional* (CBPP) ou similar.

**4.2.12.5** Esse esforço inicial será despendido pela contratada com a assessoria da contratante.

**4.2.12.6** A criação da Base de Conhecimento é a oportunidade inicial de a contratada levantar e solucionar dúvidas para assumir o atendimento aos usuários.

**4.2.12.7** Todas as informações registradas na Base de Conhecimento deverão ser versionadas e igualmente registradas e mantidas na **Base de Dados de Conhecimento do SCS**.

**4.2.12.8** As Equipes de 3º Nível gravarão as versões definitivas em meio versionado.

**4.2.12.9** As equipes da contratada disponibilizarão os arquivos de visualização no SCS.

#### **4.2.13 Manutenção da Base de conhecimento**

**4.2.13.1** A inserção, a alteração ou exclusão de registros da base de conhecimento poderão ser propostas por toda a equipe da contratada e pela contratante.

**4.2.13.2** Quando a equipe da contratada identificar atividade, procedimento ou qualquer informação relevante para futuros atendimentos, esta deverá ser proposta dentro dos padrões de fichamento adotados nos registros da Base de Conhecimento.

**4.2.13.3** A Equipe de Suporte Técnico de 2º Nível da contratada será a responsável pela criação e manutenção da base de conhecimento.

**4.2.13.4** Os registros propostos deverão ser revisados e formatados pela Equipe de Suporte Técnico de 2º Nível.

- 4.2.13.5** Antes de ser efetivamente inserido na Base de Conhecimento, um registro proposto, revisado e formatado deverá ser homologado pela Susep, através dos membros das equipes de 3º Nível das áreas diretamente relacionados aos temas tratados.
- 4.2.13.6** O SCS será o único instrumento de publicação de registros da Base de Conhecimentos.
- 4.2.13.7** Os itens da Base de Conhecimento serão organizados em grupos temáticos visando a facilitar a sua localização e a evitar redundância.
- 4.2.13.8** As competências enumeradas em 4.2.12.8 e 4.2.12.9 também devem ser observadas na manutenção da Base de Conhecimento.
- 4.2.13.9** A manutenção da base de conhecimento faz parte da execução contratual e não implicará consumo de UST.

#### **4.2.14 Requisitos do Fluxo de Atendimento**

##### **4.2.14.1 A abertura dos chamados de suporte**

- 4.2.14.1.1** Usuários se manifestarão à contratada utilizando-se de uns dos canais enumerados no item 4.2.7.1.
- 4.2.14.1.2** Ao se manifestar por telefone, o usuário terá seu chamado aberto por membro da equipe de Suporte de 1º Nível.
- 4.2.14.1.3** Todos os chamados serão registrados no SCS.
- 4.2.14.1.4** Não haverá limitação da quantidade de chamados.
- 4.2.14.1.5** A data e hora de criação do chamado nele será gravada para fins de contagem de tempos de atendimento.
- 4.2.14.1.6** Chamados que determinem ação em mais de um equipamento ou serviço deverão ser desmembrados pela contratada para que haja a relação de um equipamento e um serviço por chamado.
- 4.2.14.1.7** Não é permitido à contratada o não atendimento a chamado de usuário.
- 4.2.14.1.8** Chamados inseridos no SCS por outro agente que não seja o usuário poderão ser objeto de auditoria por parte da contratante.

##### **4.2.14.2 A preparação dos chamados para o atendimento**

- 4.2.14.2.1** A Equipe de Suporte de 1º Nível se certificará da correção e completude de todos os chamados abertos no SCS. Em caso de incorreção ou incompletude, atuará no chamado corrigindo e fornecendo dados faltantes, necessários ao perfeito atendimento, interagindo, caso seja preciso, com o usuário demandante ou outros membros da equipe da contratada.

**4.2.14.2.2** A Equipe de Suporte de 1º Nível atuará sobre todos os chamados criados, certificando-se de sua correta categorização e ajustando a sua priorização, em função da urgência e do impacto, conforme políticas e diretrizes comunicadas pela Susep.

**4.2.14.3 A prestação do atendimento**

**4.2.14.3.1** A Equipe de Suporte de 1º Nível fará o primeiro atendimento.

**4.2.14.3.2** A Equipe de Suporte de 1º Nível lançará mão de sua experiência, dos treinamentos recebidos da contratada, da Base de Conhecimento registrada no SCS e do apoio do Gerente da Central de Serviços para resolver o chamado.

**4.2.14.3.3** Não havendo sucesso no item anterior ou não sendo questão de sua alçada, o chamado será escalado para a Equipe de Suporte de 2º Nível, que tentará concluir o atendimento.

**4.2.14.3.4** Caso a Equipe de Suporte de 2º Nível também não chegue à solução, o chamado será escalado para a Equipe de Suporte de 3º Nível, da contratante.

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

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

**4.2.14.3.7** A atuação das equipes de atendimento se dará nos termos do item 4.2.9

**4.2.14.4 O fechamento dos chamados**

**4.2.14.4.1** Os chamados serão fechados mediante sua solução.

**4.2.14.4.2** A data e hora de fechamento dos chamados poderá ser validada pela Susep.

**4.2.14.4.3** No caso de divergências, prevalecerão os argumentos da Susep.

**4.2.14.5 A reabertura de chamados**

**4.2.14.5.1** Se usuário da contratante entender que chamado na condição de resolvido no SCS ainda não teve solução satisfatória, poderá reabri-lo para que a questão seja efetivamente tratada.

**4.2.14.5.2** A contagem dos tempos de atendimento dos chamados reabertos cumulará sobre os tempos registrados antes da reabertura.

**4.2.14.5.3** Na impossibilidade de reabertura de chamado por restrição do SCS, novo chamado será aberto, o qual não será objeto de faturamento.

**4.2.14.6 O cancelamento de chamados**

- 4.2.14.6.1** A contratada deverá registrar o **cancelamento** de chamados ainda não resolvidos mediante solicitação do usuário.
- 4.2.14.6.2** Após a abertura de chamado no SCS, o usuário pode dele desistir, notificando a contratada por um dos canais disponíveis em 4.2.7.1 ou pelo sistema de e-mails do SCS.
- 4.2.14.6.3** Não será possível o cancelamento de chamados resolvidos.

#### **4.2.15 Tempo de atendimento dos chamados**

- 4.2.15.1** A prestação do serviço objeto dessa contratação será remunerada conforme o número de **Unidades de Serviço Técnico (UST)** correspondentes aos chamados resolvidos e demandas executadas pela contratada, observadas as glosas decorrentes de violações de critérios de qualidade e do Nível Mínimo de Serviço (NMS) (Anexo 13).
- 4.2.15.2** Cada categoria de serviço constante do Catálogo de Serviço (Anexo 1) é caracterizada por critérios de desempenho e qualidade que tipificam o perfeito atendimento de chamados dessa categoria.
- 4.2.15.3** Cada categoria de chamado é ponderada, pela contratante, em quantidade de UST's, proporcional, dentre outros fatores, ao tempo e esforço necessários para que a equipe da contratada execute as tarefas que lhe cabem para o perfeito atendimento do chamado.
- 4.2.15.4** O **tempo para atendimento** de cada chamado resolvido será a soma dos intervalos em que o chamado esteve na alçada da contratada, em quaisquer de suas equipes, desde a sua abertura.
- 4.2.15.5** Para fins de cálculo do **tempo para atendimento**, serão consideradas somente as horas úteis, nos termos do item 4.2.6.1, respeitados os feriados locais ou pontos facultativos em apenas um dos polos, demandante ou atendente.
- 4.2.15.6** O **tempo para atendimento** começará a ser contabilizado no momento da abertura do chamado. Se aberto fora de horário de expediente, este momento será o início do expediente do próximo dia útil.
- 4.2.15.7** 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 atendimento previsto no item 4.2.6.1.
- 4.2.15.8** Eventos relevantes do atendimento de chamados deverão ser registrados no SCS em tempo real.
- 4.2.15.9** Eventos relevantes da rotina de execução que impliquem suspensão ou retomada da contagem do tempo de atendimento deverão ser registrados no SCS no momento de sua ocorrência ou na primeira oportunidade para seu registro.

- 4.2.15.10** Serão consideradas, para todos os efeitos contratuais, a hora e a data do registro no SCS dos eventos a que se refere o item anterior.
- 4.2.15.11** O registro inoportuno no SCS de eventos relevantes à contagem de tempo de atendimento configura fraude contratual e sujeitará a contratada, quando o ato for de sua autoria, às sanções previstas neste Termo de Referência e na lei.
- 4.2.15.12** A CONTRATADA notificará a Susep de eventual indisponibilidade do SCS.
- 4.2.15.13** A Susep notificará a CONTRATADA do restabelecimento do serviço do SCS.
- 4.2.15.14** Os chamados ocasionalmente na alçada da CONTRATADA em intervalos de indisponibilidade do SCS maiores que 30 (trinta) minutos formalmente registrados pela Susep, serão considerados atendidos no que tange a requisitos de tempo, para todos os efeitos contratuais.
- 4.2.15.15** Eventuais indisponibilidades do acesso da rede interna da Susep à internet não suspende a contagem dos tempos de atendimento.
- 4.2.15.16** Dentro do **tempo de atendimento**, são considerados o **tempo de resposta** e o **tempo de técnico**, assim definidos:
  - 4.2.15.16.1** **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.
  - 4.2.15.16.2** **Tempo do Técnico** é o tempo de atendimento decorrido após o tempo de resposta até a solução.

#### **4.2.16 Descrição dos serviços a serem prestados**

- 4.2.16.1** O “**Catálogo de Serviços**” a ser prestado pela contratada consta do Anexo 1. Ele corresponde ao conjunto de **categorias de chamados** disponível aos usuários do SCS no momento inicial do contrato.
- 4.2.16.2** O catálogo de serviços é dinâmico. Durante a vigência do contrato, poderá ser alterado, recebendo novos serviços, tendo serviços desativados ou sofrendo alteração nos serviços arrolados.
- 4.2.16.3** A cada ano de prestação – ou quando a contratante julgar oportuno – os atributos das categorias de chamado poderão ser revistos. O tamanho em UST e os critérios de qualidade e desempenho que caracterizam o seu perfeito atendimento poderão ser alterados para refletir os ganhos de desempenho conquistados e as novas tecnologias e processos aplicados em sua consecução.
- 4.2.16.4** A aprovação das mudanças acima dar-se-á de comum acordo e poderão ser tratadas nas reuniões de acompanhamento para melhorias na prestação dos serviços, devendo ser implementadas, obrigatoriamente, por meio de apostilamento ao contrato.

**4.2.16.5** As variações no catálogo de serviço ao longo do contrato não implicarão mudança no volume de UST's contratado.

#### **4.2.17 Descrição do ambiente tecnológico**

**4.2.17.1** O “**Ambiente Tecnológico**” que será objeto dos serviços desta contratação é descrito no Anexo 4.

**4.2.17.2** O “**Ambiente Tecnológico**” é dinâmico. Durante a vigência do contrato, itens podem ser removidos ou acrescentados.

#### **4.2.18 Requisitos de Tempo para início de execução contratual após assinatura do contrato**

**4.2.18.1** A contratada terá 30 dias após a assinatura do contrato para iniciar a execução do objeto.

#### **4.2.19 Requisitos de confidencialidade**

**4.2.19.1** A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações técnicas da CONTRATANTE de que venha ter conhecimento, devendo para tanto assinar os Termos de Compromisso e Ciência (Anexos 5 e 6) juntamente com o Contrato.

**4.2.19.2** A CONTRATADA se responsabilizará civil e penalmente pela violação do compromisso firmado no item anterior além de sujeitar-se às sanções previstas neste Termo de Referência para situações dessa natureza.

#### **4.2.20 Requisitos de uso do ambiente de TI da Susep**

**4.2.20.1** A CONTRATADA não poderá instalar nos equipamentos do ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação da Susep nenhum software ou qualquer dispositivo de hardware adicional não autorizado pela CONTRATANTE.

**4.2.20.2** A CONTRATADA, na execução dos serviços, poderá, contudo, sob sua inteira responsabilidade, utilizar softwares e hardwares de sua propriedade, legalmente adquiridos, que facilitem o diagnóstico/solução de chamados, desde que estes softwares e hardwares não permaneçam instalados nos equipamentos da CONTRATANTE.

**4.2.20.3** Os empregados da contratada, ao utilizarem os recursos de TI da Susep, deverão observar a POSIC/Susep (Anexo 2) e a Instrução Susep nº 83/2017 (Anexo 3) e sua violação configura inexecução contratual, sujeitando a contratada às sanções enumeradas neste Termo de Referência.

#### **4.2.21 Requisitos de Faturamento**

**4.2.21.1** Serão objeto de faturamento:

- **Chamados de suporte resolvidos** de cuja solução a contratada tenha participado cumprindo todas as atividades de sua competência previstas na respectiva categoria, conforme registrado no SCS;
- **Chamados cancelados pelo usuário**, desde que superem, em número, **3% (três por cento)** da quantidade de chamados resolvidos. Chamados cancelados que não superem essa medida não serão objeto de faturamento;
- **Demandas (projetos) executadas** pela contratada e encerradas no mês de referência, nos termos da respectiva Ordem de Serviço.

**4.2.21.2** O faturamento será mensal.

**4.2.21.3** A apuração mensal do valor a ser faturado pela contratada se baseará nos seguintes documentos emitidos pela contratante:

**4.2.21.3.1 Relatórios Analíticos de Chamados Resolvidos** (Anexo 8), um por coordenação da CGETI, referentes aos chamados de suporte **resolvidos** no mês de referência. Neste relatório são enumerados os chamados resolvidos e, para cada um, deverão ser impressos pelo menos:

- O identificador do chamado e sua categoria;
- Datas de abertura e resolução;
- Os critérios de qualidade e desempenho esperados para o chamado;
- Os critérios de qualidade e desempenho alcançados para o chamado;
- A Quantidade de UST Bruta;
- Indicação de violação de critério de qualidade e desempenho;
- Glosa sobre o valor do chamado, nos termos do item 4.2.22.1;
- A Quantidade de UST Apurada, igual à diferença entre a Quantidade de UST Bruta e a Glosa.

Cada chamado deverá ser arrolado no relatório correspondente à coordenação da CGETI responsável pela categoria do chamado, que deverá ser assinado pelo respectivo fiscal técnico.

**4.2.21.3.2 Relatórios Analíticos de Chamados Cancelados** (Anexo 18), um por coordenação da CGETI, referentes aos chamados de suporte cancelados no mês de referência. Neste relatório são enumerados os chamados **cancelados** e, para cada um, deverão ser impressos pelo menos:

- O número sequencial de chamado cancelado no mês;

- O identificador do chamado e sua categoria;
- Datas de abertura e cancelamento;
- Usuário responsável;
- Telefone do usuário responsável;
- A Quantidade de UST Bruta;

Cada chamado deverá ser arrolado no relatório correspondente à coordenação da CGETI responsável pela categoria do chamado, que deverá ser assinado pelo respectivo fiscal técnico.

No relatório de abrangência mensal, deverão ser indicados os chamados cancelados objeto de faturamento.

**4.2.21.3.3 Relatório Sintético** (Anexo 9) referente aos chamados de suporte resolvidos e cancelados no mês de referência. Neste relatório, as informações dos relatórios analíticos serão agrupadas e totalizadas, exibindo pelo menos as seguintes informações:

- Número total de chamados resolvidos;
- Número total de chamados resolvidos dentro dos padrões de qualidade e desempenho esperados(CHOK);
- Número total de chamados resolvidos fora dos padrões de qualidade e desempenho esperados (CHF);
- Percentual dos chamados resolvidos fora dos padrões de qualidade e desempenho esperados (PCHF);
- Glosa de desempenho mensal (GDM), calculada nos termos do item 4.2.22.2;
- Número total de chamados resolvidos com ocorrência de reabertura (CHR);
- Percentual de Chamados Resolvidos com Ocorrência de Reabertura (PCHR);
- Percentual de Glosa sobre Reabertura de Chamados (GRC);
- Somatório da *Quantidade de UST Apurada* dos Relatórios Analíticos de chamados resolvidos;
- Soma das Glosas percentuais;
- Valor da Glosa em UST;
- Quantidade Líquida de UST.

O documento deverá ser assinado pelos fiscais técnicos do contrato.

**4.2.21.3.4 Cópia das Ordens de Serviço atendidas** no mês de referência.

**4.2.21.3.5 Relatório Analítico referente às Ordens de Serviço** (Anexo 10) atendidas no mês de referência. Neste relatório, deverão ser exibidas pelo menos as seguintes informações:

- O identificador da Ordem de Serviço;
- Datas de abertura e encerramento da Ordem de Serviço;
- A quantidade de UST apurada.
- O Total de UST apurada;

O documento deverá ser assinado pelos fiscais técnicos do contrato.

**4.2.21.3.6 Documentos extraordinários** que versem sobre ajustes ou correções de valores faturados ou sobre decisões excepcionais de gestão que tenham impacto no valor faturado e cuja subsistência careça de justificativa.

**4.2.21.3.7 Autorização de Faturamento** (Anexo 11), em que se baseará a contratada para emissão da nota fiscal, no qual pelo menos as seguintes informações deverão estar explícitas:

- Quantidade Líquida de UST's referentes aos chamados resolvidos;
- Quantidade total de UST's referentes às ordens de serviço atendidas;
- Quantidade de UST's decorrentes dos *Documentos Extraordinários*;
- A soma dos três valores anteriores, Total de UST's consumidas no mês de referência;
- O valor unitário da UST, conforme o contrato;
- Glosa DE Desempenho Anual (GDA) sobre o valor da UST, calculada nos termos do item 4.2.22.4;
- O valor a ser faturado.

A Autorização de Faturamento também exibirá pelo menos as seguintes informações gerenciais:

- O Total de UST's disponíveis no contrato ANTES do faturamento do mês de referência, e o respectivo percentual sobre o total;
- O Total de UST's disponíveis no contrato DEPOIS do faturamento do mês de referência, e o respectivo percentual sobre o total;
- O número de meses que restam para o fim do contrato, e o respectivo percentual sobre o total de meses do contrato.
- A média mensal de consumo de UST esperada.

O documento deverá ser assinado pelos fiscais técnicos e pelo gestor do contrato.

**4.2.21.3.8** A responsabilidade pela **criação** dos relatórios de faturamento é conforme a tabela a seguir:

Relatório	Responsável pela criação
Relatório Analítico de chamados resolvidos	Contratada
Relatório Analítico de chamados Cancelados	Contratada
Relatório Sintético de chamados	Susep
Cópia das Ordens de Serviço Atendidas	Susep
Relatório Analítico das Ordens de Serviço Atendidas	Contratada
Documentos extraordinários	Susep
Autorização de Faturamento	Susep

- 4.2.21.4** Não serão objeto de faturamento chamados de suporte ao usuário:
- 4.2.21.4.1** Não encerrados, ainda que não dependam de ação adicional da contratada, mas de outros atores do ambiente;
  - 4.2.21.4.2** Que não tratem de assuntos incluídos no catálogo de serviços;
  - 4.2.21.4.3** De cuja solução a contratada não tenha participado.
- 4.2.21.5** A **Autorização de Faturamento** deverá ser entregue à contratada até o **5º dia útil** do mês subsequente ao mês de referência.

#### 4.2.22 Requisitos de glosa

##### 4.2.22.1 Glosa Sobre o Valor do Chamado:

- 4.2.22.1.1** Serão glosados em **20%** da sua Quantidade de UST Bruta aqueles chamados em cuja solução forem violados os critérios de qualidade e desempenho previstos para a respectiva categoria de chamado.
- 4.2.22.1.2** A glosa será de **100%** do valor do chamado na hipótese prevista no item 4.2.23.1.

- 4.2.22.2 Glosa de Desempenho Mensal (GDM):** Será glosado conforme a tabela abaixo o *Somatório de Quantidade de UST Apurada* em função do *Percentual dos chamados resolvidos fora dos padrões de qualidade e desempenho (PCHF)*:

PCHF (%)	GDM (%)
$0\% \leq \text{PCHF} \leq 10\%$	0%
$10\% < \text{PCHF} \leq 15\%$	1%
$15\% < \text{PCHF} \leq 20\%$	2%
$20\% < \text{PCHF} \leq 25\%$	3%
$25\% < \text{PCHF} \leq 30\%$	4%
$30\% < \text{PCHF}$	5%

**4.2.22.3 Glosa por Reabertura de Chamados (GRC):** Em função do *percentual de chamados resolvidos em cujos assentamentos constar registro de reabertura de chamado (PCHR)*, o *Somatório de Quantidade de UST Apurada* no mês poderá ser glosada, conforme tabela abaixo:

PCHR (%)	GRC (%)
$0\% \leq \text{PCHR} \leq 5\%$	0%
$5\% < \text{PCHR} \leq 10\%$	1%
$10\% < \text{PCHR} \leq 15\%$	2%
$15\% < \text{PCHR} \leq 20\%$	3%
$20\% < \text{PCHR}$	4%

**4.2.22.4 Glosa de Desempenho Anual (GDA):** O **valor da UST** poderá ser glosado, impactando todo o faturamento (chamados e demandas), em função do número de meses interrompidos ou não, num período regresso de 12 meses, em que for verificado PCHF maior que 10% (NMGT). A tabela abaixo estabelece a relação entre NMGT e o percentual de glosa sobre o valor da UST (GUST):

NMGT	GDA(%)
0, 1 ou 2	0%
3	1%
4	3%
5 ou mais	5%

**4.2.22.5** As glosas acima foram concebidas para impulsionar a contratada rumo ao rápido e perfeito atendimento aos chamados. A primeira (4.2.22.1) aplica esse intento de forma granular, a cada chamado, estimulando a contratada a atender aos critérios de qualidade e desempenho esperados para a categoria do chamado em particular. A segunda (4.2.22.2) estimula a adoção da celeridade e eficácia como princípios da execução da contratada dentro do mês, de forma que eventuais violações de critérios de qualidade e desempenho não afetem o desempenho global do contrato, preservando a percepção de eficiência pelo usuário. A terceira (4.2.22.3) induz a contratada à eficácia no atendimento aos chamados, de forma a registrar sua solução no SCS somente após sua efetivação. E a quarta (4.2.22.4) estimula a contratada a evitar a reincidência de violações mensais dos níveis mínimos de serviço pactuados, pois o mecanismo implementa uma memória de violações que penaliza a contratada por mais de um mês para o caso de três ou mais repetições dessas ocorrências num intervalo de 12 meses.

- 4.2.22.6** As demandas (projetos) em cuja execução os NMS não forem atingidos serão glosadas nos termos da respectiva OS.
- 4.2.22.7** As demais penalidades fixadas neste Termo de Referência cumulam às glosas previstas nesta seção.
- 4.2.22.8** As glosas previstas nesta seção **não incidirão na fase de Inserção** da contratada e **nos 3 (três) primeiros meses da fase de Produção** da Central de Serviços.
- 4.2.22.9** O disposto nesta seção está compilado no Anexo 13 – Nível Mínimo de Serviço.

#### **4.2.23 Eventos que configuram Inexecução do Contrato**

- 4.2.23.1** O lançamento, pela Contratada, de eventos ou chamados no SCS que não reflitam fatos. Este ato, inclusive, configura **fraude** à execução;
- 4.2.23.2** Retenção injustificada, pela contratada, de chamado ou demanda (projeto), sem andamento, ação ou providência tendente a resolvê-lo, por prazo maior que 7 (sete) dias úteis além do tempo de atendimento esperado;
- 4.2.23.3** Repúdio ao atendimento de chamado de categoria prevista no catálogo de serviço ou à execução de demanda (projeto) relativo à infraestrutura de TI/suporte da Susep;
- 4.2.23.4** Prática de atos pela contratada ou por quaisquer que, em seu nome, vierem a atuar na execução deste objeto, que configurem violação à POSIC/SUSEP (Anexo 2), à Instrução Normativa Susep nº 83/2017 (Anexo 3) ou aos Termos de Compromisso e de Ciência (Anexos 5 e 6), ou ainda que configurem uso impróprio dos recursos de TI ou de informações conhecidas em razão da execução contratual;
- 4.2.23.5** Registro extemporâneo, no SCS, de eventos relevantes à execução do contrato;
- 4.2.23.6** O não cumprimento, pela contratada, de suas obrigações contratuais, ou o atraso injustificado em fazê-lo;
- 4.2.23.7** A escalção para a equipe de suporte de 3º Nível (contratante) de atendimento cuja solução envolva procedimentos, atividades ou tarefas que já tenham sido transferidos para a alçada das equipes da contratada (1º Nível, 2º Nível, Gerente da Central e *Field Service*);
- 4.2.23.8** A ocorrência, em mês do contrato, de mais de 30% (trinta por cento) de chamados resolvidos fora dos padrões de qualidade e desempenho previstos;
- 4.2.23.9** A ocorrência, em mês do contrato, de mais de 20% (vinte por cento) dos chamados resolvidos em cujos assentamentos conste ocorrência de reabertura.

- 4.2.23.10** A ocorrência de 5 (cinco) ou mais meses, observado o período regresso de um ano de execução contratual, em que o percentual de chamados atendidos fora dos padrões de qualidade e desempenho previstos (PCHF) tenha superado 10% do total de chamados (NMGT, calculado nos termos do item 4.2.22.4);
- 4.2.23.11** O descumprimento de determinações da Equipe de Fiscalização previstas neste Termo de Referência ou em lei, que dizem respeito à execução do objeto;
- 4.2.23.12** O não atendimento a convocações da contratante para reuniões de gestão do contrato;
- 4.2.23.13** O descumprimento de decisões tomadas nas reuniões de gestão do contrato;
- 4.2.23.14** A não correção, sob suas expensas, de defeito, vício ou qualquer irregularidade relacionada a demanda (projeto) já executada;
- 4.2.23.15** A não entrega, o atraso ou a reprovação do Plano de Trabalho ou do Plano de Transição.

#### **4.2.24 Requisitos de Gestão**

- 4.2.24.1** A CONTRATADA poderá ser convocada pela contratante, e se fará representar pelo menos pelo Gerente da Central de Serviços ou por seu preposto, para reuniões periódicas como objetivo de analisar, junto à CONTRATANTE, a prestação do serviço sob seus aspectos gerenciais.
- 4.2.24.2** Prioritariamente serão tratados temas relacionados aos chamados e demandas do contrato, ao enquadramento da prestação do serviço às boas práticas do framework ITIL v3, à melhoria contínua dos serviços, alteração do catálogo de serviços, ajuste dos critérios de qualidade e desempenho dos serviços e problemas correntes da execução.
- 4.2.24.3** As demandas propostas por meio de ordens de serviço deverão ser admitidas, planejadas, executadas e monitoradas por meio de estrutura de governança aderente às prescrições do conjunto de boas práticas **PMBok 5.0 do PMI**, devendo ser aplicados os processos e práticas de gerenciamento de projetos que garantam a execução das demandas sem acréscimo desnecessário de controles que não redundem em ganho real à execução.
- 4.2.24.4** A CONTRATADA deverá prestar os esclarecimentos e as informações técnicas que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE sobre o serviço prestado.
- 4.2.24.5** O gerenciamento da execução do contrato pela contratada terá dentre seus objetivos a minimização do tempo de atendimento dos chamados e a maximização do percentual de chamados resolvidos dentro do NMS.

- 4.2.24.6** A aplicação do processo de melhoria contínua (ITIL v3) pela contratada na execução dos serviços, os registros de tempo de atendimento registrados no SCS e os relatórios de gestão disponibilizados pela ferramenta servirão de subsídio para que contratante e contratada revejam periodicamente critérios de qualidade e desempenho das categorias de chamado (4.2.16.3), consolidem os processos ITIL já implementados e inaugurem aqueles ainda não executados.
- 4.2.24.7** A Pesquisa de Satisfação do Usuário não será considerada para fins de ajustes no pagamento mensal por tratar-se de elemento subjetivo. Entretanto, este indicador será utilizado pela Susep para auxiliar na gestão do Contrato e na melhor compreensão da percepção do usuário quanto à qualidade do serviço, podendo ensejar exigências de melhorias em processos e procedimentos adotados pela Contratada em função de resultados abaixo das expectativas.

#### **4.2.25 Requisitos de transição contratual**

- 4.2.25.1** No início do contrato, a CONTRATANTE poderá instruir a CONTRATADA sobre padrões de instalação, configuração, segurança tecnológica e da informação adotados no órgão, bem como detalhes de casos particulares que devem ser observados durante o atendimento. A CONTRATADA deverá obedecer, durante a execução do atendimento dos chamados técnicos e na execução dos projetos, a todas as orientações, regras e normas internas fornecidas pela CONTRATANTE.
- 4.2.25.2** Será considerado um **período de adaptação** da CONTRATADA, com duração de até 6(seis) meses (até 3 meses da Fase de Inserção e os 3 primeiros meses da fase de Produção), durante os quais não haverá glosa em virtude de violação de NMS (seção 4.2.22).
- 4.2.25.3** Em qualquer tempo, a Susep poderá solicitar, a seu critério, que a CONTRATADA submeta sua equipe a treinamentos envolvendo o SCS, aplicativos e equipamentos utilizados em seu ambiente tecnológico. As despesas decorrentes dessa capacitação correrão por conta da contratada e não serão objeto de ressarcimento.
- 4.2.25.4** A CONTRATANTE, ao fim do contrato, efetuará a transferência de conhecimento à empresa sucessora dos serviços e/ou a servidores da CONTRATANTE.
- 4.2.25.5** Os itens de conhecimento transferidos serão aqueles relacionados à execução contratual estritamente necessários à continuidade do serviço sem prejuízo dos níveis de atendimento acordados inicialmente entre as partes.

- 4.2.25.6** Os bens de propriedade da CONTRATANTE eventualmente disponibilizados à CONTRATADA para execução contratual na sede da Susep deverão ser devolvidos ao fim do contrato nas mesmas condições em que foram entregues, admitido o desgaste normal em virtude do uso.
- 4.2.25.7** Todos os produtos desenvolvidos e gerados pela CONTRATADA durante a vigência do contrato (imagens, dados, registros, itens da base de conhecimento, etc.) são de propriedade da CONTRATANTE, a quem a CONTRATADA deve entregar ao longo do contrato.
- 4.2.25.8** As atividades de transferência de conhecimento à empresa sucessora serão objeto de remuneração para a CONTRATADA a exemplo das atividades de criação da base de conhecimento (item 4.2.12).
- 4.2.25.9** A transferência à sucessora de outras formas de conhecimento, além das categorias de chamado, deverá ocorrer mediante solicitação da contratante e não será objeto de faturamento.
- 4.2.25.10** Dentro do prazo de 90 (noventa) dias após o fim da vigência do contrato, a título de garantia dos serviços, a contratada deverá prestar serviços adicionais de transferência de conhecimento e atividades pendentes que vieram a ser identificadas posteriormente ao termo do contrato.

#### **4.2.26 Transferência de conhecimento à contratante**

- 4.2.26.1** Com o amadurecimento da execução contratual, processos de trabalho poderão ser melhorados, novas tecnologias poderão ser adotadas e é possível que a equipe da contratante, em sua totalidade, não acompanhe todas essas evoluções.
- 4.2.26.2** Para cobrir essa lacuna, a CONTRATADA deverá, mediante solicitação da contratante a qualquer tempo da execução, transferir conhecimento para os técnicos da contratante por esta indicados, a fim de equalizar a capacitação para atendimento ao usuário e o conhecimento da infraestrutura de TI da Susep.
- 4.2.26.3** A transferência de conhecimento mencionada no item anterior não será objeto de faturamento.

#### **4.2.27 Estimativa de volume de UST's para chamados e demandas e previsão de consumo**

- 4.2.27.1** O Anexo 15 mostra o cálculo da estimativa de UST's a serem demandadas na vigência do contrato.
- 4.2.27.2** O número de UST's objeto desta contratação constitui tão somente um limite superior que não poderá ser ultrapassado, salvo celebração de aditivo contratual nos termos do §1º do art.65 da Lei nº 8.666/93.

**4.2.27.3** Os históricos e considerações utilizados para cálculo das estimativas de volume de UST **não são garantia** de haverá chamados ou demandas que venham a consumir a totalidade prevista de UST'S.

#### **4.2.28 Prorrogação do contrato**

**4.2.28.1** O contrato poderá ser prorrogado a critério da Administração e em comum acordo com a contratada, respeitado o limite de 60 (sessenta) meses.

#### **4.2.29 Reajuste do valor do contrato**

**4.2.29.1** O valor unitário da UST vigente no contrato poderá ser reajustado decorridos 12 (doze) meses da vigência do contrato, mediante negociações entre as partes, observando como limite máximo a variação indicada pelo IGP/DI-FGV (Índice Geral de Preços) ocorrida no período correspondente ao reajuste.

**4.2.29.2** O período a ser considerado para fins de reajuste tem início:

**4.2.29.2.1** Na data limite da apresentação da proposta, para o primeiro reajuste;

**4.2.29.2.2** Na data do último reajuste, para os demais.

**4.2.29.3** Na indisponibilidade do IGP/DI, deverá ser aplicado outro índice equivalente estabelecido pelo Governo Federal.

#### **4.2.30 Garantia Contratual**

**4.2.30.1** A contratada deverá prestar a garantia contratual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, nos termos do art. 56 da Lei 8.666/93 e do inciso XIX do art. 19 da IN nº 02/2008-SLTI/MPOG.

**4.2.30.2** O valor deverá ser apresentado à Susep em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, prorrogáveis por igual período a critério da Administração.

**4.2.30.3** A garantia deverá ser mantida em sua condição de válida até 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

**4.2.30.4** A garantia assegurará o pagamento de:

**4.2.30.4.1** Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

**4.2.30.4.2** Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

**4.2.30.4.3** Multas aplicadas pela administração à contratada;

**4.2.30.5** A Susep devolverá à contratada a garantia contratual prestada pela contratada nos termos desta seção mediante a comprovação de quitação de todas as obrigações contratuais.

#### **4.2.31 Requisitos Legais**

- 4.2.31.1** A Contratada é a única responsável por observar e cumprir as normas trabalhistas aplicáveis às suas equipes alocadas nas dependências da Contratante, especialmente quanto à devida jornada de trabalho, mobiliário adequado e saúde ocupacional.
- 4.2.31.2** Esta contratação, sua execução e a solução deverão estar em conformidade com a IN SLTI/MP 04/2014 e suas revisões, bem como à legislação que rege os processos de contratação no setor público (Lei 8.666/93, Lei 10.520/02, Decreto 5450/2005, suas alterações e regulamentações).
- 4.2.31.3** Por se tratar de prestação de serviços, esta contratação e sua execução deverão estar em conformidade, no que couber, com a Instrução Normativa SLTI/MP nº 02/2008.

#### **4.2.32 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

- 4.2.32.1** Na execução do contrato, diálogos e documentos gerados serão expressos em Língua Portuguesa.

### **5. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.**

- 5.1.** Cada categoria de chamado de suporte possui os seus critérios de qualidade e desempenho que caracterizam o perfeito atendimento, conforme detalhado no Anexo 1 (Catálogo de Serviços).
- 5.2.** A avaliação do atendimento aos chamados de suporte pela contratada se dará pela avaliação dos quesitos de qualidade e desempenho alcançados pela contratada no cumprimento das atividades a esta designadas em cada chamado, comparando-os com os critérios previstos, mencionados no item 5.1.
- 5.3.** Se atendidos todos os critérios de qualidade e desempenho previstos, ao chamado atendido será atribuído o valor em UST's da categoria do chamado.
- 5.4.** Se desatendido pelo menos um dos critérios, é caracterizada a violação de critério de qualidade/desempenho para o chamado, e o valor em UST do chamado sofrerá glosa.
- 5.5.** Os chamados atendidos pela contratada no mês de referência serão relacionados e o atendimento aos níveis mínimos de serviço será mensalmente apurado em função do percentual de chamados atendidos dentro dos critérios de qualidade e desempenho esperados.
- 5.6.** As demandas (projetos) propostas à contratada serão avaliadas conforme a respectiva Ordem de Serviço e serão apuradas igualmente em UST.
- 5.7.** É somado mensalmente o montante de UST's referente aos chamados atendidos pela contratada, líquidos de glosas, e o referente às OS's executadas.

- 5.8.** Se atendidos os níveis de serviço mencionados em 5.5, não haverá glosa sobre esse montante mensal. Se não atendidos, o montante será glosado em percentual tanto maior quanto maior for desatendimento dos níveis de serviço.
- 5.9.** Cumulativamente, a reincidência, dentro do período de um ano, de violações de níveis mensais de serviço penalizará a contratada. Quanto mais meses com violações mensais, mais desvalorizada será a UST, em relação à proposta da contratada, para apuração do valor que a contratada efetivamente faturará naquele mês.
- 5.10.** Toda essa metodologia está numericamente detalhada na seção 4.2.21. e no Anexo 13 – Nível Mínimo de Serviço.

## **6. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO**

- 6.1.** A execução dos serviços será iniciada após a aprovação do **Plano de Trabalho** da contratada, em cujos itens constará o Cronograma de Inserção da contratada no ambiente de TI da Susep e a definitiva assunção do atendimento aos chamados de suporte aos usuários da Susep e às demandas apresentadas pela área de TI, nos termos do item 4.2.
- 6.2.** Iniciada a fase de atendimento e execução, haverá ciclos mensais de faturamento, nos termos do item 4.2.21.
- 6.3.** Os critérios de avaliação dos chamados atendidos estarão registrados nos respectivos assentamentos no SCS. Os chamados com status “Resolvido” ou “Encerrado” serão considerados serviços prestados pela contratada e definitivamente recebidos pela contratante para todos os efeitos contratuais.
- 6.4.** As demandas executadas terão seus apontamentos de execução registrados na respectiva Ordem de Serviço e serão consideradas serviços prestados pela contratada e definitivamente recebidos pela contratante para todos os efeitos contratuais.
- 6.5.** A condição de serem considerados recebidos em caráter definitivo para fins de apuração e pagamento não impede a contratante de posteriormente auditá-los e, uma vez encontradas irregularidades, determinar que a contratada as corrija às suas expensas.
- 6.6.** O recebimento definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

## 7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 7.1. **Exigir** o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 7.2. **Exercer** o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 7.3. **Notificar** a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 7.4. **Designar** Gestor e Fiscais Técnicos (um para cada coordenação da CGETI), Administrativo e Requisitante do contrato e seus respectivos substitutos para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- 7.5. **Prestar** à Contratada informações e esclarecimentos necessários que eventualmente venham a ser solicitados, que tenham pertinência ao objeto da contratação, a critério da Contratante;
- 7.6. **Comunicar** à Contratada qualquer anormalidade havida na prestação dos serviços e demandar adoção das providências de correção às suas expensas;
- 7.7. **Participar** da reunião inicial de planejamento do projeto de instalação e configuração da solução de TI;
- 7.8. **Verificar** a habilitação dos funcionários da CONTRATADA designados para prestação de serviços invocados na execução do contrato;
- 7.9. **Disponibilizar**, enquanto a contratada atuar nas dependências da contratante, sala, computadores, ramais telefônicos e mobiliário em quantidade apropriada;
- 7.10. **Verificar** a efetividade dos canais de acesso à Central de Serviços;
- 7.11. **Aplicar** sanções e penalidades perante condições que as provoquem;
- 7.12. **Emitir** a Autorização de Faturamento (item 4.2.21.3.7) até o 5º dia útil do mês subsequente ao mês de referência, bem como demais relatórios de faturamento de sua competência;

**7.13. Pagar** a CONTRATADA pelos serviços prestados, nos termos e condições previstas em contrato;

**7.14. Efetuar** as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o art. 36, §8º da IN SLTI/MPOG N. 02/2008;

**7.15. Fornecer o Catálogo de Serviços** atualizado caracterizando as categorias de chamado disponíveis;

**7.16. Designar** servidor de seus quadros para o papel de “Gerente de Problema”, conforme ITIL v3;

**7.17. Disponibilizar** para a contratada acessos e credenciais para os recursos de TI necessários à execução do contrato (login de rede, conta de e-mail, contas de Sysaid, Landesk e outros expressos neste TR como de responsabilidade da contratante);

**7.18. Participar** da inserção da contratada no ambiente da Susep fornecendo informações sobre seu ambiente, processos, infraestrutura e sistemas;

**7.19. Apresentar** ordens de serviço quando da proposta de demandas (projetos) relativas à sua infraestrutura de TI;

**7.20. Franquear** à contratada acesso às suas dependências quando necessário para a execução do contrato;

**7.21. Comunicar** à contratada a ocorrência de feriados ou pontos facultativos que afetem a prestação do serviço;

**7.22. Realizar** a apuração mensal dos chamados e demandas atendidos nos termos do item 4.2.21;

**7.23. Designar**, para cada coordenação da CGETI, os membros da equipe de atendimento de 3º nível;

**7.24. Registrar**, mediante acionamento da contratada, intervalos de indisponibilidade do SCS;

- 7.25. Assessorar** a contratada quando da criação da Base de Conhecimento, nos termos do item 4.2.12;
- 7.26. Homologar**, por meio da Equipe de 3º Nível, as manutenções na Base de Conhecimento, conforme item 4.2.13.5;
- 7.27. Revisar**, pelo menos uma vez por ano, os critérios de qualidade e desempenho das categorias de chamado, juntamente com a contratada;
- 7.28. Convocar** a contratada para reuniões mensais para gerenciamento da execução contratual, nos termos do item 4.2.24;
- 7.29. Auditar** pelo menos 10% (dez por cento) dos chamados de suporte resolvidos e cancelados, conforme registrados no SCS e apresentados em relatório próprio;
- 7.30. Recolher**, ao fim do contrato, os bens de propriedade da contratante cedidos à contratada para execução contratual;
- 7.31. Manter-se** atualizada quanto a processos de trabalho e tecnologias aplicadas;
- 7.32. Limitar** a execução do contrato ao volume de UST estipulado no ato convocatório, permitidos os aditivos nos termos da lei;
- 7.33. Limitar-se** às categorias de chamados registradas no SCS e à infraestrutura de TI da Susep como objeto da prestação exigida da contratada
- 7.34. Não permitir** que os empregados da Contratada permaneçam nas dependências da Susep fora de seu horário de expediente normal, a saber, das 09hs às 18hs dos dias úteis;
- 7.35. Verificar** o atendimento das condições de subcontratação, quando for o caso;
- 7.36. Devolver** à contratada a garantia contratual prestada nos termos do item 4.2.30;

## 8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 8.1. Executar** os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 8.2. Apresentar** a garantia contratual, nos termos do item 4.2.30.
- 8.3. Reparar, corrigir, remover ou substituir**, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 8.4. Responsabilizar-se** pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia exigida no edital ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 8.5. Utilizar** empregados habilitados e com conhecimentos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 8.6. Apresentar** os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 8.7. Zelar** pela boa apresentação de seus empregados que atuem nas dependências da Susep fornecendo-lhes novos jogos de uniforme sempre que necessário;
- 8.8. Apresentar** à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- 8.9. Responsabilizar-se** por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, convenções coletivas de trabalho ou instrumentos congêneres, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;
- 8.10. Atender** as solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço pelo empregado indicado, conforme descrito neste Termo de Referência;
- 8.11. Instruir** seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

- 8.12. Instruir** seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 8.13. Relatar** à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 8.14. Não permitir** a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 8.15. Manter**, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 8.16. Indicar** formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 8.17. Atender** prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 8.18. Propiciar** todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 8.19. Ceder** à Administração os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato;
- 8.20. Executar** os serviços de suporte remoto e presencial aos usuários de TI da Susep conforme as especificações deste Termo de Referência;
- 8.21. Aplicar** procedimentos, conhecimentos e técnicas compreendidos no conjunto de boas práticas de gerenciamento de serviços **ITIL v3** para implementação da central de serviços e demais processos de gerenciamento de serviços aplicáveis;
- 8.22. Aplicar** procedimentos, conhecimentos, ferramentas e técnicas compreendidos no conjunto de boas práticas de gerenciamento de projetos **PMBOK v5** no atendimento das demandas propostas pela Susep;
- 8.23. Atender** os critérios de qualidade e desempenho firmados tanto nos atendimentos da sede quanto nas demais unidades da Susep;
- 8.24. Participar** da reunião inicial;
- 8.25. Propor e cumprir** o Plano de Trabalho, conforme item 4.2.11;

- 8.26 Instalar** suas equipes de atendimento nas dependências da Susep, nos termos do item 4.2.4.2.
- 8.27 Participar** sua equipe dos trabalhos de inserção da contratada no ambiente da contratante conforme este Termo de Referência.
- 8.28 Criar e manter** a Base de Conhecimento de acordo com este Termo de Referência;
- 8.29 Atender** aos chamados de suporte propostos através da Central de Atendimento dentro dos critérios de qualidade e desempenho fixados para a respectiva categoria de chamado;
- 8.30 Executar** as demandas (projetos) propostos pela Contratante por meio de Ordens de Serviço dentro das condições nela indicadas;
- 8.31 Utilizar** o software de central de serviços (SCS) disponibilizado pela contratante para implementação da Central de Serviços;
- 8.32 Implementar** os processos de gerenciamento de serviços de TI previstos no *framework* ITIL v3;
- 8.33 Gerenciar** os seus recursos humanos aplicados na execução do contrato;
- 8.34 Assumir exclusivamente** toda a responsabilidade trabalhista e previdenciária sobre os seus recursos humanos alocados nas dependências da contratante e aplicados na execução do contrato, inclusive aqueles pleitos posteriormente demandados contra a Susep por profissional que tenha atuado na execução do contrato;
- 8.35 Comprovar o seu vínculo trabalhista** com todos os seus empregados que venham a atuar nas dependências da contratante em função da execução contratual;
- 8.36 Arcar** com todos os custos de mobilização, movimentação, aplicação e liberação de recursos de sua alçada necessários à execução do contrato;
- 8.37 Executar** as ordens de serviço apresentadas pela Susep nas condições nelas fixadas;
- 8.38 Submeter-se** às glosas, multas e penalidades previstas neste instrumento;
- 8.39 Acolher** os chamados pelos canais enumerados na contratação;
- 8.40 Cumprir** as disposições da POSIC/Susep e as normas internas de uso dos recursos computacionais, utilizando os recursos de TI da Susep exclusivamente para fins restritos à execução contratual;
- 8.41 Utilizar exclusivamente** os instrumentos de acesso remoto a estações de trabalho disponibilizados pela contratante e na forma prescrita neste ato;
- 8.42 Disponibilizar** as equipes de suporte de 1º Nível, de 2º Nível, de *Field Service* e o Gerente da Central de Serviços nos termos deste instrumento;
- 8.43 Garantir** que suas equipes e papéis atuarão na execução do contrato de acordo com as prescrições deste Termo de Referência;

- 8.44 Implementar** o processo de Gerenciamento de Problemas reduzindo progressivamente o número de incidentes;
- 8.45 Treinar e capacitar, sob suas expensas,** as equipes alocadas na execução do contrato, especialmente quanto aos softwares utilizados no gerenciamento dos serviços e estações, ao ambiente tecnológico da Susep, ao catálogo de serviços, aos padrões de atendimento e às práticas de gerenciamento de serviços de TIC;
- 8.46 Manter** o perfil técnico profissional de suas equipes alocadas na execução do contrato de acordo com as exigências deste Termo de Referência, inclusive quando do ingresso de novo membro;
- 8.47 Atender** aos requisitos de capacitação das equipes alocadas para a execução do contrato;
- 8.48 Observar** as diretrizes deste Termo para o fluxo de atendimento de chamados;
- 8.49 Aplicar** pessoal com a qualificação requerida nos chamados e demandas propostos pela contratante;
- 8.50 Comprovar** a qualificação e a experiência profissional exigidas do pessoal aplicado na execução do contrato;
- 8.51 Acatar** os ajustes periódicos nos critérios de qualidade e desempenho dos serviços, propostos pela contratada mediante consolidação da melhoria do serviço.
- 8.52 Cumprir os prazos** fixados neste instrumento;
- 8.53 Manter sigilo** quanto às informações de negócio da Susep que vierem a seu conhecimento, durante e após o término do contrato, firmando seus representantes e empregados os Termos de Compromisso e Ciência indicados na contratação;
- 8.54 Registrar** fielmente em tempo e hora os eventos de atendimento a chamados no SCS;
- 8.55 Participar** de reuniões convocadas pela contratante quanto à gestão do contrato;
- 8.56 Cumprir** as decisões tomadas em reuniões de gestão do contrato;
- 8.57 Emitir** diariamente os relatórios analíticos de chamados resolvidos e cancelados (item 4.2.21.3.1 e 4.2.21.3.2);
- 8.58 Emitir** mensalmente o relatório analítico de ordens de serviço executadas (item 4.2.21.3.5);
- 8.59 Emitir** mensalmente a nota fiscal de acordo com a autorização de faturamento entregue pela contratante;
- 8.60 Propor e cumprir** Plano de Transição, conforme item 11.7.2.

**8.61 Transferir conhecimento** à contratante sempre que solicitada ou mediante inovação em tecnologias ou processos de trabalho, sem ônus para a contratante;

**8.62 Transferir conhecimento** à sua sucessora na prestação do serviço, de forma a não interromper a prestação dos serviços no padrão de qualidade vigente;

**8.63 Prestar** serviços de transferência de conhecimento e conclusão de atividades pendentes, após o termo do contrato, por período de até 90 dias, a título de garantia do serviço, nos termos do item 4.2.25.10.

**8.64 Devolver**, ao fim do contrato, os bens da contratante eventualmente cedidos para execução do contrato em suas dependências;

**8.65 Aceitar**, nas mesmas condições contratuais, o aumento ou a diminuição dos serviços contratados, quando solicitado pelo CONTRATANTE, observados os limites previstos no artigo 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93;

**8.66 Cumprir** as demais obrigações e condições fixadas à contratada neste Termo de Referência.

## 9. DA SUBCONTRATAÇÃO

**9.1.** É permitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

**9.1.1.** Os atendimentos presenciais (Equipe de *Field Service*) fora da cidade do Rio de Janeiro poderão ser objeto de subcontratação.

**9.1.2.** Não será admitida subcontratação para o serviço prestado na cidade do Rio de Janeiro/RJ.

**9.1.3.** Os mesmos critérios de qualidade e desempenho dos atendimentos de suporte e as mesmas condições fixadas nas Ordens de Serviço das demandas deverão ser observados nesses casos.

**9.1.4.** É vedada a sub-rogação completa ou da parcela principal da obrigação.

**9.1.5.** É vedada a subcontratação de microempresas e empresas de pequeno porte que venham a participar da licitação;

**9.1.6.** É vedada a subcontratação de microempresas ou empresas de pequeno porte que tenham um ou mais sócios em comum com a empresa contratante.

**9.2.** As microempresas e/ou empresas de pequeno porte a serem subcontratadas serão indicadas e qualificadas pela licitante melhor classificada juntamente com a descrição dos bens e/ou serviços a serem por elas fornecidos e seus respectivos valores;

**9.3.** São obrigações adicionais da contratada, em razão da subcontratação:

**9.3.1.** Apresentar a documentação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte subcontratadas, sob pena de rescisão, aplicando-se o prazo para regularização previsto no § 1º do art. 4º do Decreto nº 8.538, de 2015;

**9.3.2.** Substituir a subcontratada, no prazo máximo de trinta dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando o órgão ou entidade contratante, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada;

**9.4.** Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, bem como pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

## **10. ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

**10.1.** 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.

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

**11.1.** A execução do contrato pode ser dividida em três fases distintas, a saber:

**11.1.1. Fase de Inserção;**

**11.1.2. Fase de Produção; e**

**11.1.3. Fase de Transição.**

**11.2.** Na **Fase de Inserção**, a contratada proporá um **Plano de Trabalho** e cumprirá as atividades preliminares necessárias à sua inserção no ambiente de TIC da Susep e à preparação para a assunção do atendimento aos chamados de

suporte informados à Central de Serviços e à execução das demandas (projetos) da Contratante propostos por meio de OS's.

**11.3.** Na **Fase de Produção**, a contratada assumirá o atendimento aos chamados de suporte informados à Central de Serviços, executará as demandas caracterizadas nas OS's, implementará as funções e processos de gerenciamento previstos no conjunto de boas práticas ITIL v3 mencionados neste instrumento, aplicando sobre todas as suas atividades os processos de melhoria contínua previstos no mesmo *framework*.

**11.4.** Na **Fase de Transição**, a contratada proporá um **Plano de Transição** e transferirá a execução do objeto à sua sucessora, transferirá conhecimento à contratante e tomará as providências que lhe couberem por ocasião do encerramento do contrato, **sem negligenciar** o atendimento aos níveis de serviço pactuados para a fase de produção.

#### **11.5. O Modelo de Execução na Fase de Inserção**

**11.5.1.** A contratada será convocada para a **Reunião Inicial** com a contratante em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato. Na reunião inicial:

- 11.5.1.1.** O representante legal da contratada apresentará o seu preposto;
- 11.5.1.2.** A equipe de fiscalização da contratante se apresentará;
- 11.5.1.3.** O Plano de Trabalho será apresentado e assinado pelas partes;
- 11.5.1.4.** A contratada entregará os Termos de Compromisso (Anexo 5) e de Ciência (Anexo 6) devidamente assinados;
- 11.5.1.5.** Serão esclarecidos detalhes operacionais, administrativos e gerenciais relativos ao contrato.

**11.5.2.** A contratada submeterá seu **Plano de Trabalho**, nos termos do item 4.2.11, à aprovação da Susep.

- 11.5.2.1.** O Plano de Trabalho deverá ser entregue em até 15 (quinze) dias úteis após a Reunião Inicial;
- 11.5.2.2.** A Susep poderá rejeitar o Plano de Trabalho no todo ou em parte, situação em que concederá à contratada novo prazo para correções;

**11.5.3.** Aprovado o Plano de Trabalho Preliminar, a contratada terá 3 (três) meses para executá-lo e colocar em operação a Central de Serviços.

**11.5.4.** Nesta fase, será criada a **Base de Conhecimentos** a que se refere o item 4.2.12 e contratante e contratada atuarão na transferência de conhecimento da contratante para a contratada.

**11.5.5.** A contratada comprovará que os membros das equipes atendem aos requisitos de capacitação e experiência profissional correspondente aos papéis designados, nos termos do item 4.2.10.

**11.5.6.** As equipes da contratada serão preparadas e treinadas para assumir a prestação dos serviços.

**11.5.7.** Sempre que novo membro ingressar na equipe da contratada alocada na Susep, o Termo de Ciência deverá ser por ele assinado e os procedimentos previstos nos itens 11.5.5 e 11.5.6 deverão ser adotados para o novato.

**11.5.8.** Na **Fase de Inserção**, a contratada deverá instalar sua equipe nas dependências da sede da Contratante, nos termos do item 4.2.4.2.

**11.5.9.** A eventual cessão de bens (mobiliário, equipamentos) à contratada para sua instalação nas dependências da Susep deverão acompanhados de recibo e registro das suas condições, para que ao fim do contrato ocorra a devolução nas mesmas condições em que foram entregues, admitido desgaste decorrente do uso normal.

**11.5.10.** A contratada indicará à Contratante a conclusão dos preparativos e a prontidão para entrada em operação da Central de Serviços.

**11.5.11.** A contratante fará uma inspeção na Central de Serviços após a qual autorizará o início das operações.

**11.5.12.** Papéis e Responsabilidades na Fase de Inserção:

Parte	Papeis	Responsabilidades na Fase de Inserção
<b>Contratante</b>	<b>Gestor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar da reunião inicial.</li> <li>• Assinar o Plano de Inserção.</li> <li>• Assinar o Termo de Compromisso.</li> <li>• Receber o Plano de Trabalho, analisá-lo, propor ajustes, aprova-lo.</li> <li>• Inspecionar o local de trabalho da contratada e a Central de Serviços antes da entrada em operação.</li> <li>• Designar equipe de 3º Nível</li> </ul>
	<b>Fiscal Técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar da reunião inicial.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Assinar o Plano de Inserção.</li> <li>Inspecionar o local de trabalho da contratada e a Central de Serviços antes da entrada em operação.</li> <li>Verificar a conformidade dos membros das equipes da contratada com os requisitos de capacitação.</li> <li>Registrar períodos de indisponibilidade do SCS;</li> </ul>
	<b>Fiscal Administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial.</li> <li>Assinar o Plano de Inserção.</li> <li>Verificar a apresentação, pela contratada, da garantia contratual, nos termos do item 4.2.30.</li> <li>Inspecionar o local de trabalho da contratada e a Central de Serviços antes da entrada em operação.</li> <li>Realizar a fiscalização administrativa, fiscal, trabalhista e previdenciária do contrato, em ciclos mensais.</li> </ul>
	<b>Fiscal Requisitante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial.</li> <li>Assinar o Plano de Inserção.</li> <li>Inspecionar o local de trabalho da contratada e a Central de Serviços antes da entrada em operação.</li> </ul>
	<b>Equipe de 3º Nível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoiar a criação da Base de Conhecimento</li> <li>Transferir conhecimento para a contratada assumir o atendimento.</li> </ul>
<b>Contratada</b>	<b>Representante legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial.</li> <li>Assinar o Plano de Inserção.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Assinar o Termo de Compromisso.</li> </ul>
	<b>Preposto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial.</li> <li>Entregar o Plano de Trabalho</li> <li>Executar o Plano de Trabalho aprovado</li> <li>Criar a Base de Conhecimento</li> <li>Apresentar as equipes da contratada à equipe de fiscalização.</li> <li>Comprovar a conformidade dos membros de suas equipes com os requisitos de capacitação fixados.</li> <li>Preparar o ambiente de trabalho de suas equipes nas dependências da Susep</li> <li>Indicar a conclusão dos preparativos</li> </ul>
	<b>Equipe 1º Nível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assinar o Termo de Ciência</li> <li>Receber preparação e treinamento para assumir o atendimento.</li> </ul>
	<b>Equipe 2º Nível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assinar o Termo de Ciência</li> <li>Criar a Base de Conhecimento</li> <li>Receber preparação e treinamento para assumir o atendimento.</li> </ul>
	<b>Equipe <i>Field Service</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assinar o Termo de Ciência</li> <li>Receber preparação e treinamento para assumir o atendimento.</li> </ul>
	<b>Gerente da Central de Serviços</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assinar o Termo de Ciência</li> <li>Receber preparação e treinamento para assumir o atendimento.</li> </ul>

As seções 7 e 8 devem ser verificadas quanto às demais obrigações das partes na execução do contrato.

## **11.6. O Modelo de Execução na Fase de Produção**

**11.6.1.** A **fase de Produção** tem início com a entrada em operação da Central de Serviços.

**11.6.2.** Na **Fase de Produção**, a contratada deverá manter sua equipe nas dependências da Contratante (sede) observando os termos do item 4.2.4.2.

**11.6.3.** A **Central de Serviços** operará conforme o item 4.2.14 observando todas as especificações deste Termo de Referência.

**11.6.4.** A Contratada executará as **demandas** (projetos) conforme o item 4.2.3 observando todas as especificações deste Termo de Referência.

**11.6.5.** O fiscal técnico competente acompanhará sua execução e verificará a Ordem de Serviço quando de sua conclusão.

**11.6.6. Diariamente**, os fiscais técnicos das coordenações da CGETI apurarão os chamados de suporte atendidos na véspera, conforme registrados no SCS, para certificar o correto e tempestivo registro dos parâmetros de qualidade e desempenho obtidos no atendimento ao chamado.

**11.6.6.1.** A contratada emitirá diariamente, para cada coordenação da área de TI da CGETI, o **Relatórios Analítico de Chamados Resolvidos** (item 4.2.21.3.1) e o **Relatórios Analítico de Chamados Cancelados** (item 4.2.21.3.2) relativos aos chamados atendidos pela contratada e aos cancelados, conforme registrados no SCS, e o encaminhará ao fiscal técnico competente para a devida fiscalização.

**11.6.6.2.** A equipe de fiscalização auditará pelo menos 10% dos chamados resolvidos e os cancelados, conforme Anexo 12;

**11.6.7. Mensalmente**, os chamados de suporte resolvidos e cancelados pela Central de Serviços conforme registrado no SCS e as Ordens de Serviço executadas serão apuradas nos termos do item 4.2.21.

**11.6.8.** A contratada emitirá **mensalmente** uma versão mensal do **Relatórios Analítico de Chamados Cancelados**, no qual será possível apurar se haverá chamados cancelados objeto de faturamento.

**11.6.9.** No início de cada mês, deverão ser gerados os relatórios de faturamento previstos no item 4.2.21.3.

**11.6.10.** Mediante a **Autorização de Faturamento** emitida pela Contratante, a Contratada emitirá a correspondente nota fiscal de prestação de serviços.

**11.6.11.** A contratada entregará a nota fiscal anexa à **documentação administrativa**, a saber:

**11.6.11.1.** Certidão da Contratada junto ao SICAF;

**11.6.11.2.** Certidão Negativa de Débito - CND, junto ao INSS, a Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, o Certificado de Regularidade do FGTS - CRF, e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF;

**11.6.12.** Após o ateste da Nota Fiscal, a contratante encaminhará a nota fiscal para pagamento.

**11.6.13.** A contratante fará a retenção **da contribuição previdenciária** no valor de **onze por cento** sobre o valor da fatura e dos **impostos incidentes** sobre a prestação do serviço.

**11.6.14.** Ao longo da fase de produção, a Contratante convocará a contratada para reuniões minimamente mensais para gestão da execução contratual;

**11.6.15.** No atendimento aos chamados de suporte serão aplicadas as boas práticas constantes da biblioteca ITIL v3 que couberem, especialmente os processos de gerenciamento de serviços mencionados neste Termo de Referência.

**11.6.16.** Na execução das demandas, serão aplicados os processos de gerenciamento de projetos do *framework* PMBoK v5 que couberem.

**11.6.17.** Na oportunidade de se implementar o processo ITIL “Gerenciamento de Problemas”, o gestor designará o gerente do processo indicando servidor dos quadros da Susep.

**11.6.18.** Mediante acionamento da contratante, a contratada transferirá conhecimentos referentes às categorias de chamado indicadas, novas tecnologias adotadas ou alterações em processo de trabalho de atendimento realizados.

**11.6.19.** Ao fim do prazo contratual e atendidas as condições previstas neste ato, o contrato poderá ser prorrogado nos termos do item 4.2.28.

**11.6.20.** A seguir, os papéis e responsabilidades previstos para a Fase de Produção:

Parte	Papeis	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>Autorizar Ordens de Serviço;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designar “Gerente de Problema”</li> <li>• Revisar periodicamente os critérios de qualidade e desempenho das categorias de chamado;</li> <li>• Organizar reuniões mensais de gestão do contrato.</li> <li>• Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, quando houver.</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>• Verificar os relatórios diários de chamados resolvidos;</li> <li>• Acompanhar as Ordens de Serviço em execução;</li> <li>• Verificar as Ordens de Serviço executadas;</li> <li>• Assinar os relatórios mensais de faturamento.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditar amostra de chamados (mínimo de 10% dos resolvidos);</li> <li>• Avaliar a qualidade dos bens e 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> </ul>
	<b>Fiscal Administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalizar administrativamente o contrato;</li> <li>• Realizar a fiscalização administrativa, fiscal, trabalhista e previdenciária 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>• Propor e assinar Ordens de Serviço</li> <li>• Emitir e assinar os relatórios mensais para 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>• Verificação da manutenção da necessidade, oportunidade e economicidade da Contratação.</li> </ul>

	<b>Equipe de 3º Nível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar atendimento nos termos do item 4.2.9.16.16</li> <li>• Atualizar-se quanto a inovações em processos de trabalho e tecnologias aplicadas.</li> </ul>
<b>Contratada</b>	<b>Representante legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manter a regularidade trabalhista da sua empresa.</li> </ul>
	<b>Preposto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar e manter em operação a Central de Serviços nos termos do item 4.2.9.</li> <li>• Responder pela contratada em todos os aspectos contratuais.</li> <li>• Apresentar notas fiscais, documentação administrativa e trabalhista.</li> <li>• Manter a regularidade trabalhista da empresa quanto a seus empregados atuantes na sede da Susep.</li> <li>• Garantir a aderência dos bens entregues e serviços prestados aos termos da contratação.</li> </ul>
	<b>Equipe 1º Nível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar atendimento na Central de Serviços nos termos do item 4.2.9.15</li> </ul>
	<b>Equipe 2º Nível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar atendimento na Central de Serviços nos termos do item 4.2.9.16.</li> <li>• Transferir conhecimento para a contratante</li> </ul>
	<b>Equipe <i>Field Service</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar atendimento conforme designado, nos termos do item 4.2.9.17.</li> </ul>
	<b>Gerente da Central de Serviços</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciar a Central de Serviços nos termos do item 4.2.9.18.</li> <li>• Implementar o processo de Melhoria Contínua na prestação dos serviços.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerar os relatórios diários de faturamento: Relatórios Analíticos de Chamados Resolvidos, Relatórios Analíticos de Chamados Cancelados, um por Coordenação da área de TI da contratante.</li></ul>
--	--	--

Os papéis aqui enumerados igualmente se vinculam a todas as responsabilidades que lhe couberem conforme este Termo de Referência. As seções 7 e 8 devem ser verificadas quanto às demais obrigações das partes na execução do contrato.

### **11.7. O Modelo de Execução na Fase de Transição**

**11.7.1.** Uma vez determinado que não será possível a prorrogação contratual e que a empresa sucessora é outra distinta da contratada, o contrato entrará na fase de transição ou sucessão.

**11.7.2.** A contratada submeterá um **Plano de Transição** à aprovação da contratante.

**11.7.2.1.** O Plano de Transição deverá ser entregue à contratante 4 (quatro) meses antes do encerramento do contrato;

**11.7.2.2.** A Susep poderá conceder prazo para correções do Plano de Transição.

**11.7.3.** Uma vez aprovado, a contratada deverá executar o Plano de Transição até a data final do contrato.

**11.7.4.** A contratante tomará providências para escolher a prestadora sucessora, nos termos da lei, até 4 (quatro) meses antes do fim do contrato, providenciando as condições para transferência de conhecimento.

**11.7.5.** A contratada transferirá todo o conhecimento de operação e gestão da Central de Serviços à sua sucessora na prestação dos serviços e à contratante. Essa transferência poderá ser realizada separadamente para a contratante e para a sucessora. As atividades de transferência incluirão o repasse de todo o conteúdo material e virtual e físico necessário à transmissão da operação à sucessora.

**11.7.6.** A Contratada devolverá os bens da contratante eventualmente cedidos para execução do contrato, nos termos do item 4.2.25.6. Deverão ser verificados os bens entregues conforme os recibos obtidos pela execução do prescrito em 11.5.9.

**11.7.7.** A contratada desmobilizará os seus próprios recursos instalados na Susep, sempre cooperando com contratante e sucessora para a continuidade dos serviços.

**11.7.8.** As atividades de transição que compreenderem transferência de conhecimento para a sucessora sobre instruções de atendimento a chamados serão objeto de faturamento por meio de abertura, no SCS, de chamado de categoria própria, pela equipe de TI da contratante.

**11.7.9.** A transferência à sucessora de outras formas de conhecimento, além das categorias de chamado, deverá ocorrer mediante solicitação da contratante e não será objeto de faturamento.

**11.7.10.** A seguir, os papéis e responsabilidades previstos para a Fase de Transição, que se somam aos da fase de Transição.

Parte	Papeis	Responsabilidades na Fase de Transição
<b>Contratante</b>	<b>Gestor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar a inviabilidade da prorrogação contratual;</li> <li>• Identificar a empresa sucessora na prestação dos serviços.</li> <li>• Avaliar o Plano de Transição</li> <li>• Gerenciar a transição da operação dos serviços.</li> </ul>
	<b>Fiscal Técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar o Plano de Transição</li> <li>• Recuperar da contratada os bens da contratante eventualmente cedidos para fins de execução contratual</li> </ul>
	<b>Fiscal Administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar o Plano de Transição</li> <li>• Realizar a fiscalização administrativa, fiscal, trabalhista e previdenciária do contrato, em ciclos mensais.</li> </ul>
	<b>Fiscal Requisitante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar o Plano de Transição</li> </ul>
	<b>Equipe de 3º Nível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receber transferência de conhecimento da contratada</li> </ul>

<b>Contratada</b>	<b>Representante legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manter a regularidade trabalhista da sua empresa quanto aos empregados que atuaram na sede da Susep</li> </ul>
	<b>Preposto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desmobilizar os recursos da contratada alocados na Susep para execução contratual.</li> <li>Devolver à contratante os bens cedidos à contratada para fins de execução contratual</li> <li>Determinar que sua equipe transfira conhecimento à contratante e à sucessora nos serviços.</li> </ul>
	<b>Equipe 1º Nível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestar atendimento na Central de Serviços nos termos do item 4.2.9.15</li> </ul>
	<b>Equipe 2º Nível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestar atendimento na Central de Serviços nos termos do item 4.2.9.16.</li> <li>Transferir conhecimento para a contratante e para a sucessora</li> </ul>
	<b>Equipe <i>Field Service</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestar atendimento conforme designado, nos termos do item 4.2.9.17.</li> </ul>
	<b>Gerente da Central de Serviços</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerenciar a Central de Serviços nos termos do item 4.2.9.18.</li> <li>Coordenar a transferência de conhecimento para a contratante e para a sucessora dos serviços.</li> </ul>

Os papéis aqui enumerados igualmente se vinculam a todas as responsabilidades que lhe couberem conforme este Termo de Referência. As seções 7 e 8 devem ser verificadas quanto às demais obrigações das partes na execução do contrato.

#### **11.8. Mecanismos Formais de Comunicação**

**11.8.1.** Os chamados de suporte serão propostos à contratada por meio de registro no SCS.

**11.8.1.1.** O registro será de iniciativa dos usuários da contratante;

**11.8.1.2.** O usuário poderá se valer dos canais arrolados em 4.2.7.1 para registrar o seu chamado.

**11.8.2.** As ocorrências relativas aos chamados de suporte serão registradas em campo próprio do SCS.

**11.8.3.** Os critérios de qualidade e desempenho esperados para o chamado serão registrados nos assentamentos do chamado no SCS.

**11.8.4.** Os níveis de serviço alcançados para cada chamado serão registrados nos assentamentos do chamado no SCS.

**11.8.5.** As demandas (projetos) serão propostas à contratada por meio de Ordens de Serviço (Anexo 7).

**11.8.6.** Os critérios de atendimento, os níveis de serviço alcançados e todos os demais dados da proposta, execução e encerramento das demandas serão registrados no corpo da respectiva OS.

**11.8.7.** A apuração das UST's faturáveis por ciclo mensal se dará por meio dos relatórios indicados em 4.2.21.

**11.8.8.** As reuniões de gestão do contrato entre contratante e contratada serão registradas em ata, a que se vincularão as partes na execução do contrato.

**11.8.9.** As demais comunicações entre as partes se darão por e-mail e carta registrada dos Correios.

## **12. MODELO DE CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

### **12.1. Introdução ao Modelo de Controle e Fiscalização:**

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

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

- 12.1.3.** A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
  - 12.1.4.** O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.
  - 12.1.5.** O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.
  - 12.1.6.** A fiscalização de que trata este Modelo não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 12.2.** A fiscalização da execução dos serviços possui focos distintos em cada uma das fases da execução:
- 12.2.1. Controle e Fiscalização na Fase de Inserção;**
  - 12.2.2. Controle e Fiscalização na Fase de Produção; e**
  - 12.2.3. Controle e Fiscalização na Fase de Transição.**
- 12.3.** Em cada fase, a equipe de fiscalização zelar pela manutenção da regularidade da execução do contrato nos seus quatro aspectos principais:
- 12.3.1.** A fidelidade contratual da contratada nas atividades relativas à Central de Serviços, aos processos de gerenciamento de serviços de TI e à execução das demandas propostas por meio de Ordens de Serviço;
  - 12.3.2.** A manutenção das condições de habilitação da contratada, em especial, de sua regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária; e
  - 12.3.3.** O cumprimento, pela contratante, de suas obrigações previstas neste Termo de Referência.

## **12.4. O modelo de fiscalização e controle na Fase de Inserção**

### **12.4.1. Após a reunião inicial, devem estar autuados no processo:**

- 12.4.1.1.** A Ata da reunião inicial;
- 12.4.1.2.** A indicação do preposto pela contratada;
- 12.4.1.3.** O Plano de Inserção assinado pelas partes;
- 12.4.1.4.** O Termo de Compromisso e Ciência assinados pelas partes.
- 12.4.1.5.** Comprovante de apresentação da garantia contratual.

### **12.4.2.** A execução do trabalho deve ter início observando o prazo fixado no item 4.2.18.

### **12.4.3.** O Plano de Trabalho aprovado deve ser autuado no processo.

**12.4.4.** A contratada deverá demonstrar ao fiscal técnico a composição das equipes de suporte de **1º Nível, 2º Nível, Field Service e Gerente de Serviços**, listando nomes dos membros das equipes atuantes nas dependências da Susep, CPF, RG, com documentos comprobatórios de capacitação e experiência, conforme item 11.5.7. Para cada membro, deve-se fazer a verificação das exigências do TR com a capacitação e experiência demonstrada.

**12.4.5.** A Equipe de Fiscalização reunirá no processo o Plano de Trabalho e as evidências do seu cumprimento pela Contratada.

**12.4.6.** A Equipe de Fiscalização verificará a criação da **Base de Conhecimento** nos termos do item 4.2.2.5, buscando evidência de sua gravação em meio versionado e sua disponibilização pelo SCS.

**12.4.7.** A Equipe de Fiscalização verificará a transferência de conhecimento para as equipes da contratada previstas para esta fase da contratação.

**12.4.8.** Após o estabelecimento da Central de Serviços na Susep, a equipe de Fiscalização inspecionará as instalações antes de sua entrada em operação.

**12.4.9.** Juntamente com sua nota fiscal, a contratada deverá mensalmente comprovar sua regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária anexando:

- 12.4.9.1.** Certidão SICAF ou, quando nela um dos documentos abaixo estiver vencido, o correspondente atualizado;
- 12.4.9.2.** Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 12.4.9.3.** Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 12.4.9.4.** Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;
- 12.4.9.5.** Certidão de Regularidade do FGTS - CRF; e

**12.4.9.6. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.**

**12.4.10.** Cada coordenação da CGETI (Contratante) deverá designar os membros de sua equipe de **3º Nível** e atuar no processo.

**12.4.11.** Eventual empréstimo de equipamentos à contratada deverá ser acompanhado de recibo e autuado no processo.

**12.5. O modelo de fiscalização e controle na Fase de Produção**

**12.5.1.** Nesta seção, os termos “periodicamente”, “amostragem” e outros não precisos significam que ao fiscal é facultado escolher os momentos quando toma a ação ou o quantitativo que lhe parecer significativo em cada caso concreto, a fim de restar minimamente demonstrada a execução da tarefa de fiscalização.

**12.5.2.** A equipe de fiscalização deverá periodicamente verificar se os horários estipulados no item 4.2.6 estão sendo respeitados pela equipe da contratada em atuação nas dependências da Susep.

**12.5.3.** A equipe de fiscalização deverá periodicamente verificar se estão disponíveis e operantes os canais de atendimento enumerados no item 4.2.7.1.

**12.5.4.** A equipe de fiscalização deverá verificar a regular formação das equipes de atendimento da contratada, nos termos do item 4.2.9.

**12.5.5.** Todos os membros das equipes da contratada deverão comprovar o devido treinamento no SCS.

**12.5.6.** A equipe de fiscalização deverá periodicamente verificar se as equipes da contratada estão uniformizadas, nos termos dos itens 4.2.9.12 e 4.2.9.17.16.

**12.5.7.** A equipe de fiscalização deverá periodicamente verificar se as equipes da contratada fazem uso de crachá, nos termos dos itens 4.2.9.13.

**12.5.8.** A equipe de fiscalização deverá periodicamente verificar se as equipes da contratada estão cumprindo suas atribuições nos termos dos itens 4.2.9.15, 4.2.9.16, 4.2.9.17 e 4.2.9.18. Para isso, se valerá:

**12.5.8.1.** De amostragem de chamados no SCS, verificando o seu andamento;

**12.5.8.2.** De acompanhamento presencial dos trabalhos das equipes da contratada na sede;

**12.5.8.3.** De confirmação, junto ao usuário demandante, da abertura e do cumprimento do chamado.

**12.5.9.** Quando do ingresso de novo membro em umas das equipes da Contratada a atuar nas dependências da Susep, a equipe de fiscalização deverá verificar sua adequada capacitação e experiência, tendo como parâmetro o disposto no item 4.2.10.

**12.5.10.** A Equipe de Fiscalização verificará a manutenção da **Base de Conhecimento** nos termos do item 4.2.134.2.2.5, buscando evidência de sua gravação em meio versionado e sua disponibilização pelo SCS.

**12.5.10.1.** Deverá interagir com a Equipe de 3º Nível para confirmação de registros da Base de Conhecimento que versem sobre temas da coordenação que representa. Os itens de conhecimento deverão ter sido homologados pela Equipe de 3º Nível e deverão estar gravados em meio versionado.

**12.5.11.** O fiscal técnico coletará periodicamente amostra de chamados nos quais evidenciará o fluxo de atendimento previsto no item 4.2.14.

**12.5.12.** Os fiscais técnicos auditarão os chamados registrados no SCS que tenham sido abertos por outro agente que não o próprio usuário, de forma direta.

**12.5.13.** Os fiscais técnicos auditarão 10% dos chamados resolvidos apresentados nos relatórios analíticos de chamados resolvidos e os chamados cancelados.

**12.5.14.** Os fiscais técnicos verificarão diariamente os **Relatórios Analíticos de Chamados Resolvidos** e as **Ordens de Serviço** abertas e executadas, cotejando evidências de execução de acordo com este Termo de Referência e seus anexos.

**12.5.15.** Os fiscais técnicos auditarão amostra de chamados resolvidos seguindo o Plano de Auditoria explicado no Anexo 12.

**12.5.16.** O Fiscal técnico verificará as estações de trabalho da Susep eventualmente cedidas à contratada para execução contratual buscando evidências de conformidade com o item 4.2.20.

**12.5.17.** Os fiscais técnicos das coordenações da CGETI deverão observar a rotina mensal de apuração dos chamados atendidos, nos termos do item 11.6.6.

**12.5.18.** Mensalmente, o fiscal técnico verificará se foram feitos os relatórios de faturamento mencionados no item 4.2.21 de acordo com as prescrições enumeradas na seção.

**12.5.18.1.** O fiscal verificará alguns chamados e verificará seus assentamentos no SCS, comparando com as anotações correspondentes no relatório analítico.

- 12.5.18.2.** No caso de violação de critérios de qualidade e desempenho de chamado, o fiscal deve verificar se a devida glosa foi aplicada, nos termos do item 4.2.22.1.
- 12.5.18.3.** No caso de violação de nível de serviço mensal, o fiscal deve verificar se foi aplicada a devida glosa (item 4.2.22.2) no relatório sintético (item 4.2.21.3.3).
- 12.5.18.4.** O fiscal também verificará se o número de meses, num intervalo de um ano, em que houve violação de nível mensal de serviço acordado, implica glosa sobre o valor da UST (item 4.2.22.3) e se o valor foi corretamente registrado na Autorização de Faturamento (item 4.2.21.5).
- 12.5.18.5.** O fiscal verificará se a entrega da Autorização de Faturamento e relatórios preliminares foram tempestivas (item 4.2.21.5).
- 12.5.19.** Mensalmente, o fiscal analisará as Ordens Serviço incluídas no faturamento, verificando se as condições fixadas na abertura da OS foram cumpridas e se o cálculo das UST's da OS está correto.
- 12.5.20.** A equipe de fiscalização verificará periodicamente se as atas das reuniões entre contratante e contratada estão autuadas no processo e se as decisões ali registradas foram implementadas.
- 12.5.21.** O fiscal técnico verificará se os processos ITIL v3 mencionados neste Termo de Referência e outros priorizados pelo gestor estão de fato sendo implementados e se sua gestão está sendo demonstrada pela empresa contratada.
- 12.5.22.** O fiscal técnico verificará se na execução das Ordens de Serviço, processos de gerenciamento de projetos previstos no *framework* PMBoK v5 estão sendo aplicados, quando cabíveis.
- 12.5.23.** O fiscal técnico verificará se houve inovações em tecnologias ou processos de atendimento que demandem transferência de conhecimento para a contratante, e se esta transferência ocorreu.
- 12.5.24.** Em qualquer tempo, a equipe de fiscalização deverá observar se os eventos arrolados em 4.2.23 vieram a ocorrer, situação em que a contratada deverá ser notificada e, se houver sanção correspondente, instruir sua aplicação.
- 12.5.25.** A equipe de fiscalização deverá certificar-se de que o “**gerente de problemas**” é servidor dos quadros da Susep.
- 12.5.26.** O fiscal administrativo verificará mensalmente se, juntamente com a nota fiscal, a contratada comprovou sua regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária anexando:

- 12.5.26.1.** Certidão SICAF ou, quando nela um dos documentos abaixo estiver vencido, o correspondente atualizado;
- 12.5.26.2.** Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 12.5.26.3.** Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 12.5.26.4.** Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;
- 12.5.26.5.** Certidão de Regularidade do FGTS - CRF; e
- 12.5.26.6.** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

**12.5.27.** Mensalmente, o fiscal administrativo verificará a retenção da contribuição previdenciária no valor de onze por cento sobre o valor da fatura e dos impostos incidentes sobre a prestação.

**12.5.28.** O fiscal administrativo deverá observar que a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

## **12.6. O modelo de fiscalização e controle na Fase de Transição**

**12.6.1.** A 12 (doze) meses do fim do contrato, deve haver uma definição sobre a prorrogação do contrato ou instrução de nova licitação. O objetivo é que a 4 (quatro) meses do fim do contrato, uma eventual sucessora na prestação do serviço seja conhecida e apta a receber a transferência de conhecimento.

**12.6.2.** Se houver prorrogação do contrato, a execução do contrato prossegue na **Fase de Produção**.

**12.6.3.** A 4 (quatro) meses do fim do contrato, período conhecido como **Fase de Transição**, o **Plano de Transição** deve ter sido apresentado à Susep.

**12.6.4.** O processo do contrato deve acumular evidências de cumprimento do **Plano de Transição**.

**12.6.5.** A transferência de conhecimento à sucessora deve ficar registrada no processo, não só através do atendimento a chamados específicos para transferência de conhecimento relativo a atendimento de chamados de categoria do SCS, como também por atas de reuniões, evidências de relatórios explicativos da rotina do serviço, suas particularidades, características específicas do ambiente de TI, do SCS e quaisquer informações relevantes para a transparente continuidade dos serviços.

**12.6.6.** Deverá haver no processo os comprovantes de devolução dos bens da contratante eventualmente cedidos à contratada para fins de execução contratual. Os recibos deverão ser autuados conforme 12.4.11.

**12.6.7.** A Equipe de Fiscalização deverá verificar se a contratada desmobilizou seus recursos instalados na Susep após o fim do contrato.

**12.6.8.** Nos meses da fase de transição, a equipe de fiscalização deve observar todas as atividades de fiscalização previstas a fase de produção.

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

**13.1.** A gestão do contrato possui focos distintos em cada uma das fases da execução:

**13.1.1. Gestão do Contrato na Fase de Inserção;**

**13.1.2. Gestão do Contrato na Fase de Produção; e**

**13.1.3. Gestão do Contrato na Fase de Transição.**

**13.2.** A gestão do contrato inclui a certificação de que as ações e situações esperadas, como abaixo enumerado, de fato são observadas. Em caso negativo, cabe ao gestor agir corretivamente.

#### **13.3. Gestão do Contrato na Fase de Inserção**

**13.3.1.** O Gestor deverá verificar a assinatura de todos os signatários previstos para o Plano de Inserção, Termo de Compromisso e Termo de Ciência.

**13.3.2.** O Gestor do Contrato receberá da contratada o **Plano de Trabalho** e o avaliará juntamente com a equipe de fiscalização, observando sua exequibilidade no prazo máximo de 3 (três) meses, a transferência de conhecimento para a contratada, a criação da Base de Conhecimento e a preparação da Central de Serviços nas dependências da Susep.

**13.3.3.** Caberá à Susep interpelar a Contratada sobre o Plano de Trabalho para eventual correção em seu teor.

**13.3.4.** Uma vez aprovado pelo Gestor, a contratada vincula-se ao Plano de Trabalho na execução do contrato.

**13.3.5.** Os Coordenadores da CGETI designarão os membros das Equipes de 3º Nível das respectivas coordenações.

**13.3.6. Criação da Base de Conhecimento**

- 13.3.6.1.** Caberá aos fiscais técnicos de cada coordenação da CGETI demandar da contratada o mapeamento do processo e descrição das atividades de cada categoria de chamado de sua coordenação;
- 13.3.6.2.** O serviço será demandado por meio de chamado próprio registrado no SCS.
- 13.3.6.3.** Membros da equipe de 3º Nível da coordenação participarão do trabalho de transferência de conhecimento necessário ao mapeamento do processo e descrição das atividades necessárias ao atendimento de chamados da categoria em estudo.
- 13.3.6.4.** Tanto o diagrama do fluxo de atividades quanto as descrições das atividades deverão ser gravados em meio versionado quanto suas últimas versões deverão estar disponibilizadas no SCS. Caberá aos fiscais técnicos confirmar a criação e a disponibilização citadas.
- 13.3.6.5.** A criação da Base de conhecimento deverá estar de acordo com o detalhamento no item 4.2.12.

#### **13.3.7. Estabelecimento das Equipes da Contratada**

- 13.3.7.1.** A Contratada deverá apresentar suas equipes de atendimento de 1º Nível, 2º Nível, *Field Service* e Gerente da Central de Serviços, indicando nome, identificação civil e função, comprovando a capacitação e experiência exigidos e atendendo as exigências trabalhistas para cada empregado a atuar nas dependências da Susep.
- 13.3.7.2.** Os requisitos de capacitação e experiência profissional correspondente aos papéis designados deverão estar de acordo com os termos do item 4.2.10.
- 13.3.7.3.** A Contratada deverá treinar suas equipes para assunção dos serviços.
- 13.3.7.4.** Caberá ao Gestor do Contrato e à Equipe de Fiscalização a verificação da conformidade das equipes da Contratada.

#### **13.3.8. Estabelecimento da Central de Serviços**

- 13.3.8.1.** O Gestor será notificado pela contratada da prontidão da Central de Serviços para entrada em operação e assunção dos atendimentos dos chamados.
- 13.3.8.2.** A Equipe de Fiscalização inspecionará a Central de Serviços e, não encontrando óbice, autorizará o início dos atendimentos.

#### **13.3.9. Ciclos Mensais de Faturamento**

- 13.3.9.1.** Como a Fase de Inserção incluirá atendimento a chamados para criação da Base de Conhecimento e transferência de conhecimento para a contratada, haverá nessa fase ciclos de faturamento típicos da Fase de Produção.
- 13.3.9.2.** Os procedimentos indicados no item 12.5.17 deverão ser tomados.

#### **13.4. Gestão do Contrato na Fase de Produção**

##### **13.4.1. Equipes da Contratada nas dependências da Sede da Susep**

- 13.4.1.1.** Os empregados da contratada envolvidos na execução do contrato deverão manter sua formação (1º Nível, 2º Nível, *Field Service*, Gerente da Central de Serviço) ao longo da execução.
- 13.4.1.2.** Uma vez nas dependências da Susep, deverão respeitar os horários limitados no item 4.2.6.
- 13.4.1.3.** O ingresso de novo membros das equipes de atendimento deverá ser acompanhamento das comprovações de regularidade trabalhista, acadêmica e profissional, conforme item 4.2.10.
- 13.4.1.4.** As equipes da contratada deverão estar uniformizadas e identificadas nos termos dos itens 4.2.9.12, 4.2.9.17.16 e 4.2.9.13.
- 13.4.1.5.** Eventual papel de “Gerente de Problemas” deverá ser estar ocupado por servidor dos quadros da Susep.

##### **13.4.2. Atendimento a chamados de suporte**

- 13.4.2.1.** Os canais de atendimento enumerados no item 4.2.7.1. deverão ser verificados como operantes e disponíveis.
- 13.4.2.2.** Usuários da Susep se valerão dos canais mencionados no item anterior para invocarem o serviço de suporte.
- 13.4.2.3.** O Gestor verificará diariamente, pelo SCS, a prestação do atendimento a chamados, através de relatórios que:
  - 13.4.2.3.1.** Demonstrem o número de chamados abertos (ainda não atendidos/cancelados);
  - 13.4.2.3.2.** Demonstrem que tais chamados estão dentro dos padrões de desempenho esperados ou não.

##### **13.4.3. Manutenção da base de conhecimento**

- 13.4.3.1.** O Gestor verificará mensalmente, junto às equipes de 3º Nível, se amostra de categorias de chamados comprovam compatibilidade entre os respectivos itens de Base de Conhecimento

disponibilizados no SCS e as últimas versões gravadas no ambiente versionado.

#### **13.4.4. Execução das Demandas (projetos)**

- 13.4.4.1.** O Gestor deverá autorizar todas as Ordens de Serviço propostas à contratada, verificando sua conformidade ao modelo previsto no Anexo 7.
- 13.4.4.2.** O Fiscal Técnico acompanhará a execução das Ordens de Serviço.
- 13.4.4.3.** O Fiscal Técnico apurará o valor em UST das Ordens de Serviço Executadas, de acordo com os critérios de qualidade e desempenho estipuladas quando de sua propositura, os valores dos indicadores alcançados e eventuais glosas.
- 13.4.4.4.** O Gestor autorizará o faturamento das Ordens de Serviço executadas apuradas pelo Fiscal Técnico.

#### **13.4.5. Ciclos Mensais de Faturamento**

- 13.4.5.1.** O Gestor deverá certificar-se que os fiscais técnicos das coordenações da CGETI estão cumprindo as rotinas diárias previstas em 12.5.17 e as mensais previstas em 12.5.18.
- 13.4.5.2.** O gestor verificará se estão sendo realizadas as auditorias previstas sobre 10% dos chamados resolvidos ;
- 13.4.5.3.** O Gestor autorizará o faturamento das Ordens de Serviço executadas.
- 13.4.5.4.** O Gestor assinará a Autorização de Faturamento (item 4.2.21.3.7)
- 13.4.5.5.** Mensalmente, o Gestor analisará o saldo de UST's do contrato, antecipando situações que requeiram aditivo contratual ou identificando picos de consumo que comprometam a continuidade do serviço até o fim do prazo previsto. A Autorização de Faturamento trará informações para essa avaliação.

#### **13.4.6. Reuniões de Gestão periódicas com a Contratada**

- 13.4.6.1.** Mensalmente, contratante e contratada se reunirão para avaliar a prestação do serviço quanto a seus aspectos gerenciais.
- 13.4.6.2.** A Contratada demonstrará a evolução do gerenciamento dos serviços de TI explicando:
  - 13.4.6.2.1.** Como os processos ITIL estão sendo implementados;
  - 13.4.6.2.2.** Quais indicadores estão sendo utilizados para controle dos processos ITIL;

- 13.4.6.2.3.** Oportunidades de melhoria identificadas e como foram aproveitadas;
- 13.4.6.2.4.** As dificuldades encontradas pela contratada e como tem sido tratadas;
- 13.4.6.2.5.** Relatórios gerenciais do SCS sobre o atendimento a chamados e solução de problemas;
- 13.4.6.2.6.** Relatórios sobre andamento das demandas;
- 13.4.6.2.7.** Como foram cumpridos os compromissos assumidos na reunião anterior.
- 13.4.6.3.** As pesquisas de satisfação do usuário previstas no item 4.2.9.15.20 serão apresentadas nas reuniões mensais e servirão de diretriz para gestão dos serviços.
- 13.4.6.4.** A contratante poderá, a qualquer tempo, solicitar a análise, avaliação e redesenho de processos de trabalho necessários à execução contratual.
- 13.4.6.5.** Quaisquer outros temas gerenciais afetos ao contrato podem compor a pauta desta reunião.

#### **13.4.7. Aditivos ao contrato**

- 13.4.7.1.** Anualmente, poderá ser instruído reajuste no valor do contrato a ser aplicado sobre o valor unitário homologado da UST, nos termos do item 4.2.29.
- 13.4.7.2.** A 12 meses do termo do contrato, o gestor deve avaliar o interesse da Administração em prorrogar o contrato e, se for o caso, verificar o mútuo interesse da contratada em fazê-lo.
- 13.4.7.3.** Havendo acordo recíproco na alteração a que se refere o item anterior, o contrato poderá ser prorrogado nos termos do item 4.2.28.

### **13.5. Gestão do Contrato na Fase de Transição**

#### **13.5.1. A seleção da empresa sucessora**

- 13.5.1.1.** Considerando que as atividades de transmissão de conhecimento à empresa sucessora demandarão 3 (três) meses de trabalho, o gestor deverá garantir, à essa época, a definição da empresa sucessora na prestação dos serviços.
- 13.5.1.2.** Para que haja tempo hábil ao planejamento da contratação nova e seleção da empresa sucessora, considerando os riscos de inerentes ao processo, cabe ao gestor, com antecedência de 01

(um) ano do fim do contrato, avaliar o interesse da Administração na prorrogação do contrato e, se for esse o caso, se há o mútuo interesse da contratada no aditivo de prazo, considerando as condições de reajuste fixadas neste Termo.

- 13.5.1.3.** Havendo interesse mútuo pela prorrogação, o contrato segue na Fase de Produção e, há três meses do fim do contrato, deve-se instruir a prorrogação e aplicação de reajuste nos termos deste TR.
- 13.5.1.4.** Não sendo possível a prorrogação, nova licitação indicará a empresa sucessora.
- 13.5.1.5.** Se a própria contratada for signatária do próximo contrato, não se aplica a Transição, cabendo somente as adequações específicas ao novo ajuste.

#### **13.5.2. O Plano de Transição**

- 13.5.2.1.** A 4 (quatro) meses do fim do contrato, o gestor demandará da contratada a apresentação do **Plano de Transição**, plano de trabalho para transferência de conhecimento à sucessora e desmobilização de recursos para assunção dos serviços pela nova prestadora.
- 13.5.2.2.** Gestor e fiscais deverão aprovar o Plano de Transição até 3 (três) meses do fim do contrato.

#### **13.5.3. Serviços ao usuário na Fase de Transição**

- 13.5.3.1.** O gestor deverá assegurar que, do ponto de vista do usuário, a operação dos serviços continua como se se estivesse na Fase de Produção.
- 13.5.3.2.** A transição à sucessora deverá ser transparente ao usuário.

#### **13.5.4. Gestão dos serviços na Fase de Transição**

- 13.5.4.1.** Como os serviços ao usuário continuam sendo prestados normalmente na fase de Transição, as atividades de gestão devem ser as mesmas da fase de Produção, acrescidas do monitoramento das atividades de transferência de conhecimento à sucessora e desmobilização de recursos para transmissão da responsabilidade pelos serviços à sucessora, no dia seguinte ao fim do atual contrato.

- 13.5.4.2.** Nesta etapa do contrato, o Gestor deverá observar a ocorrência de chamados relativos à transferência de conhecimento à sucessora.

#### **13.5.5. Gestão no encerramento do contrato**

- 13.5.5.1.** Os bens eventualmente cedidos pela Susep à contratada para sua atuação nas dependências da contratante deverão ser devolvidos nesta etapa.
- 13.5.5.2.** A devolução da garantia contratual à contratada estará sujeita à regularidade contratual, nas condições fixadas neste Termo de Referência.

### **14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 14.1.** Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

- 14.1.1.** Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 14.1.2.** Dar causa a qualquer dos eventos enumerados no item 4.2.23;
- 14.1.3.** Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 14.1.4.** Fraudar na execução do contrato;
- 14.1.5.** Comportar-se de modo inidôneo;
- 14.1.6.** Cometer fraude fiscal;
- 14.1.7.** Não mantiver a proposta.

- 14.2.** A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- 14.2.1.** Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- 14.2.2.** Multa moratória de 0,5 % (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10(dez) dias;
- 14.2.3.** Multa compensatória de 10 % (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
- 14.2.4.** Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada sobre o valor do faturamento do mês correspondente ao evento que caracteriza a inexecução;

- 14.2.5.** 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;
- 14.2.6.** Impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- 14.2.7.** 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;
- 14.3.** Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada que:
- 14.3.1.** Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
  - 14.3.2.** Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
  - 14.3.3.** Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 14.4.** A recorrência dos eventos de fraude sujeitará a contratada a rescisão unilateral do contrato, às multas contratuais e às penas previstas na lei
- 14.5.** 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.
- 14.6.** 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 Contratante, observado o princípio da proporcionalidade.
- 14.7.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## 15. ESTIMATIVA DE PREÇO

Item		Especificação	Qtde de UST's
Item único	1	Implantação e execução <b>continuada</b> de atividades de atendimento e suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC internos e externos da Superintendência de Seguros Privados (Susep), em todas as suas unidades	<b>20.835</b>
	2	Planejamento e execução de demandas (projetos) de tecnologia da informação envolvendo as áreas relacionadas aos serviços acima, exceto desenvolvimento de software	<b>2.083</b>
Total de UST's:			<b>22.918</b>
Valor unitário estimado da UST (R\$):			<b>108,09</b>
Estimativa do valor total do contrato (R\$)			<b>2.477.130,23</b>

## 16. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa com a aquisição de que trata o objeto e correrá à conta da seguinte fonte de recursos:

**Elemento de Despesa:** 3.3.3.9.0.39.28

**Valor: R\$ : 2.252.055,15**

**Elemento de Despesa:** 3.3.3.9.0.39.27

**Valor: R\$ : 225.151,47**

**Fonte:**

**Programa:** 04.122.2110.2000.0001

**Ação:** 2000

**Plano Interno:** SUSEPAD2000

**Fonte de Recursos:** 0280173039

## 17. PROGRAMAÇÃO FÍSICO-FINANCEIRA

Os desembolsos à contratada tendem a seguir a planilha abaixo, embora haja incertezas decorrentes do caráter responsivo da prestação.

Fase	Mês	Qtde UST's		Valor Estimado (R\$)	
		Implantação (Estimado)	Demandas (Estimado)		
Inserção	1	198	0	21.401,82	
	2	198	0	21.401,82	
	3	198	0	21.401,82	
Fase	Mês	Suporte (Mínimo)	Suporte (Estimado)	Demandas (Estimado)	Valor Estimado (R\$)
Produção	4	215	607	2083	72.413,95
	5	215	607		72.413,95
	6	215	607		72.413,95
	7	215	607		72.413,95
	8	215	607		72.413,95
	9	215	607		72.413,95
	10	215	607		72.413,95
	11	215	607		72.413,95
	12	215	607		72.413,95
	13	215	607		72.413,95
	14	215	607		72.413,95
	15	215	607		72.413,95
	16	215	607		72.413,95
	17	215	607		72.413,95
	18	215	607		72.413,95
	19	215	607		72.413,95
	20	215	607		72.413,95
	21	215	607		72.413,95
	22	215	607		72.413,95
	23	215	607		72.413,95
	24	215	607		72.413,95
	25	215	607		72.413,95
	26	215	607		72.413,95
	27	215	607		72.413,95
	28	215	607		72.413,95
	29	215	607		72.413,95
	30	215	607		72.413,95
	31	215	607		72.413,95

	32	215	607		72.413,95
	33	215	607		72.413,95
Transição	34	215	679		80.196,43
	35	215	679		80.196,43
	36	215	679		80.113,55
<b>TOTAL</b>					<b>2.477.130,23</b>

Nos três primeiros meses, estima-se somente o consumo das UST's previstas para as atividades de inserção da contratada no ambiente da Susep, conforme a tabela do item 12 da Estimativa de Volume (Anexo 15). Nos demais meses, o restante das UST's (exceto as UST's das atividades de transição) serão consumidas, de forma estimativa. Nos três últimos meses, também serão consumidas as UST's referentes às atividades de transição à sucessora.

Quanto à coluna “**Demandas**”, as UST's estimadas para as demandas (projetos) serão provavelmente consumidas de maneira desigual ao longo do contrato.

## 18. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### 18.1. Proposta Técnica

**21.1.1** A proposta deverá ser apresentada papel timbrado, assinada e rubricada em todas as páginas, por seu representante legal, conforme o Anexo 14;

**21.1.2** Todas as folhas da proposta deverão estar numeradas no formato 001 a 999, incluindo os manuais ou documentos anexados.

**21.1.3** A proposta deverá conter para o objeto:

**21.1.3.1** A proposta deverá conter o preço unitário e total das UST's referentes aos serviços objeto do contrato, em algarismos e por extenso (havendo discordância entre os preços unitário e total, prevalecerá o primeiro, e entre os valores expressos em algarismos e por extenso, prevalecerá o valor por extenso;

**21.1.3.2** O prazo de validade, **não inferior a 60 (sessenta) dias corridos**, a contar da data de sua apresentação. Na ausência de indicação expressa do prazo de validade, considerar-se-á tacitamente indicado o prazo de 60 dias;

**21.1.3.3** Declaração expressa de que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, lucros, frete, tributos e demais encargos, de qualquer natureza, incidentes sobre o objeto deste Pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título;

**21.1.3.4** Declaração de acordo irrestrito às condições fixadas no Termo de Referência.

## 18.2. Qualificação Técnica

As qualificações técnicas do pessoal da contratada a atuar na execução do contrato estão enumeradas no item 4.2.10.

## 18.3. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

### 21.3.1 Caracterização da Solução de Tecnologia da Informação

Conforme argumentado no item 3.1, o serviço objeto neste Termo de Referência possui **NATUREZA COMUM**, ou seja, a caracterização do objeto aqui tratado está em conformidade com o disposto na **Lei nº 10.520/2002, art. 1º, parágrafo único; Decreto nº 5.450/2005, art. 2º, §1º; Acórdão nº 2.471/2008-TCU-Plenário, item 9.2.1.**

### 21.3.2 Tipo de Licitação

O **tipo de licitação** a ser adotado para a contratação do objeto é o **MENOR PREÇO**, em conformidade com o **Inciso I, §1º do art. 45 da Lei 8.666/93**, combinado com o **Inciso X, do art. 4º, da Lei nº 10.520/2002** e o **§ 2º, do art. 2º, do Decreto nº 5.450/2005**.

### 21.3.3 Modalidade de Licitação

Será adotada a **modalidade de licitação** **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**. Em consequência da padronização existente no mercado de TI, a maioria dos bens e serviços de tecnologia da informação estão aderentes a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos, sendo, portanto, via de regra, considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão.

### 21.3.4 Critérios de Habilitação

**21.3.4.1** A contratada à qual for adjudicado o objeto deverá apresentar **Atestado(s) de Capacidade Técnica** fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove experiência:

- a) Na prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação, tendo prestado serviços de suporte a microinformática utilizando estruturas de Central de Serviços e atendimento presencial para um volume superior a 300 (trezentos) usuários, por período não inferior que 3 (três) anos ;
- b) Na prestação de serviços com planejamento, implantação, operação e gestão de Central de Atendimento para atendimento às dúvidas e suporte aos usuários, em conformidade com as melhores práticas ITIL

– Information Technology Infrastructure Library – e nas exigências das normas ISO 20.000 e ISO 27.001/27.002;

- c) Na prestação de serviço utilizando metodologia de implantação e operação de Central de Atendimento de acordo com as normas e o código de ética e norma de maturidade do PROBARE – Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento (Call Center/Contact Center/Help Desk/SAC/Telemarketing);
- d) Na prestação de serviço de suporte a usuários com profissionais especializados (gestão, supervisão e qualidade), instalações físicas, mobiliários adequados (NR 17 – Ministério do Trabalho e do Emprego);
- e) Na prestação de serviços de gestão de Governança de TI envolvendo as atividades: diagnóstico de maturidade (identificação do grau de maturidade), matriz de relação entre os processos de TI e os objetivos do negócio e relatório de recomendações bem como a elaboração, implantação e utilização de Metodologia de Gestão de Serviços de TIC segundo as melhores do ITIL v3, utilizando profissional certificado ITIL, incluindo SPOC (Ponto Único de Contato), Gestão de mudanças, Gestão de problemas, Gestão de nível de serviços, Gestão de Incidentes, nas disciplinas de conhecimentos, configurações e requisições.
- f) Na prestação de serviços de suporte técnico remoto e presencial nas instalações do contratante, de ambiente contendo no mínimo de 300 (trezentas) estações de trabalho/equipamentos (desktops e notebooks), compreendendo instalação, configuração, manutenção de hardware e software, administração do sistema operacional Windows 7, da suíte de automação de escritório Microsoft Office 2013, solução de incidentes e resolução/acompanhamento de problemas, atendendo a padrões preconizados por modelos como ITIL V3 (IT Infrastructure Library);
- g) Na prestação de serviços de suporte, configuração e operação de ferramenta de gerenciamento de *endpoints* Landesk Management Suite;

**21.3.4.2** O(s) documento(s) deve(m) conter o nome, o endereço e o telefone do(s) atestador(es), ou qualquer outro meio para que a SUSEP possa manter contato com a(s) entidade(s) atestante(s).

**21.3.4.3** O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à

contratação, endereço atual da contratante e local em que forma prestados os serviços.

**21.3.4.4** A licitante deverá emitir **declaração** expressa de que possui infraestrutura, pessoal e as demais condições para execução do contrato, e que se compromete a montar toda a estrutura e iniciar os serviços, conforme especificado no Termo de Referência, em até 30 (trinta) dias, contados da data de publicação do contrato no DOU, com pessoal qualificado e em quantidade suficiente para a sua execução.

**21.3.4.5** Observando a Instrução Normativa nº 02/2008 da SLTI/MPOG, artigos 4º e 5º, não será admitida a contratação de cooperativas ou instituições sem fins lucrativos.

#### **21.3.5 Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais**

Serão admitidos preços unitários menores ou iguais aos discriminados na seção “Estimativa de Preços”, item 0.

#### **21.3.6 Critérios de Julgamento**

Será declarada vencedora a LICITANTE que oferecer o menor preço por item atendendo a todas as exigências de habilitação e às especificações técnicas contidas neste Termo de Referência.

### **19. ANEXOS A ESTE TERMO DE REFERÊNCIA**

<b>Anexo nº</b>	<b>Descrição</b>
1	Catálogo de Serviços
2	POSIC Susep
3	Instrução – Uso de Recursos Computacionais
4	Ambiente Tecnológico da Susep
5	Termo de Compromisso
6	Termo de Ciência
7	Modelo de Ordem de Serviço
8	Modelo de Relatório Analítico de Chamados Resolvidos
9	Modelo de Relatório Sintético de Chamados
10	Modelo de Relatório Analítico de OS's executadas
11	Modelo de Autorização de Faturamento
12	Plano de Auditoria de Chamado
13	Nível Mínimo de Serviço
14	Modelo de Proposta Comercial
15	Estimativa de Volume

16	Projetos inicialmente previstos
17	Estatísticas sobre chamados de suporte
18	Modelo de Relatório Analítico de Chamados Cancelados

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
Rio de Janeiro, 10 de julho de 2017.	
INTEGRANTE REQUISITANTE	
<p style="text-align: center;">_____  <b>Geraldo Baêta Neves Filho</b>  Matrícula SIAPE: 1349953</p>	
INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
<p style="text-align: center;">_____  <b>Leandro Martins das Neves</b>  Matrícula SIAPE: 1958694</p>	<p style="text-align: center;">_____  <b>André Batistuzzo</b>  Matrícula SIAPE: 1958552</p>