

Termo de Referência 24/2024

Informações Básicas

|                    |                                                    |                             |                          |
|--------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Número do artefato | UASG                                               | Editado por                 | Atualizado em            |
| 24/2024            | 512006-COORDENACAO GERAL DE LICITACOES E CONTRATOS | LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA | 11/04/2025 12:41 (v 2.1) |
| Status             | ASSINADO                                           |                             |                          |

Outras informações

|                                                                                 |                       |                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Categoria                                                                       | Número da Contratação | Processo Administrativo |
| VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC | 145/2025              | 35014.198604/2023-15    |

1. Condições gerais da contratação

TERMO DE REFERÊNCIA

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviço de disponibilização dos direitos de uso da solução WhatsApp Business Platform (anteriormente conhecida como WhatsApp Business API), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO         | CATSER | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE | VALOR UNITÁRIO | VALOR TOTAL  |
|------|-----------------------|--------|-------------------|------------|----------------|--------------|
| 1    | Instalação            | 26077  | taxa única        | 1          | 1.413,04       | 1.413,04     |
| 2    | Assinatura mensal     | 26077  | taxa mensal       | 12         | 894,93         | 10.739,16    |
| 3    | Conversa de utilidade | 26077  | por notificação   | 4.000.008  | 0,35           | 1.400.002,80 |
| 4    | Conversa de marketing | 26077  | por notificação   | 1.999.992  | 0,57           | 1.139.995,44 |

- 1.2 Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que possuem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado.
- 1.3 O prazo de vigência da contratação é de 12 meses, contados da data da assinatura do contrato, prorrogável até o máximo de 60 meses, na forma dos artigos 105 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 1.4 O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que sua execução é de natureza contínua e permanente, com duração que ultrapassa o exercício financeiro da assinatura do contrato, podendo se estender por um período superior a 12 meses, considerando as possíveis renovações.
- 1.5 Os serviços a serem contratados não se enquadram nas hipóteses de vedação estabelecidas pelos artigos 3º, 4º e 5º da Instrução Normativa SGD nº 94/2022.
- 1.6 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. Fundamentação e descrição da necessidade

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1 A presente contratação justifica-se pela necessidade de se implantar um meio de comunicação ativo entre o INSS e os segurados com perícia médica agendada. Atualmente há uma perda de aproximadamente 16% das agendas de perícias devido ao não comparecimento do cidadão, o que resulta em ociosidade e prejuízos para o sistema, além de prejudicar outros cidadãos que poderiam utilizar esses horários.
- 2.2 Com a contratação objeto do presente, o INSS irá entrar em contato com os cidadãos com perícia agendada visando a permitir-lhes confirmar sua presença na data agendada ou, alternativamente, remarcar para outra data, liberando a data original para reaproveitamento por outro segurado.
- 2.3 O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:
- ID PCA no PNCP: 29979036000140-0-000006/2023;
  - Data de publicação no PNCP: 20/05/2023;
  - Id do item no PCA: 158;
  - Classe/Grupo: 131 - SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM;
  - Identificador da Futura Contratação: 512006-5890086/2023.
- 2.4 O objeto da contratação está em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024 do INSS, conforme demonstrado abaixo:

| PDTIC |                                                                            |                                                               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| ID    | Necessidade de Informação                                                  | Objetivo Estratégico de TIC                                   |
| N07   | Simplificar a linguagem utilizada com o cidadão nos serviços automatizados | Aprimorar os canais de relacionamento com foco na humanização |

2.5 Embora seja um serviço que utiliza tecnologia da informação e comunicações, o objeto da contratação não será integrado de imediato à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, e suas atualizações, em função de suas características específicas. Posteriormente à sua implantação, será avaliada a oportunidade de integrá-lo àquela plataforma, consideradas as dificuldades técnicas e os custos envolvidos.

2.6 A contratação se alinha ao Princípio "Governo Centrado no Cidadão e Inclusivo", da Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD) 2024-2027, que enfatiza que o governo deve fornecer serviços públicos de qualidade, focado nas necessidades e expectativas dos cidadãos e organizações. E o objetivo relacionado a esse princípio é "Prover serviços públicos digitais personalizados, simples, de forma proativa e centrados no cidadão".

2.6.1 A integração do WhatsApp Business Platform na Central de Atendimento Remoto do INSS está alinhada a esse princípio e objetivo da EFGD, pois:

2.6.1.1 Acessibilidade Ampliada: O WhatsApp é amplamente utilizado no Brasil, permitindo que cidadãos de diversas regiões e contextos socioeconômicos acessem os serviços do INSS de maneira conveniente.

2.6.1.2 Experiência Simplificada: A familiaridade dos usuários com a plataforma contribui para uma interação mais intuitiva e eficiente, reduzindo barreiras no acesso aos serviços públicos.

2.6.1.3 Atendimento Personalizado: Através do WhatsApp, é possível oferecer respostas e serviços adaptados às necessidades específicas de cada cidadão, melhorando a qualidade do atendimento.

2.6.2 Inicialmente, a implementação da solução WhatsApp Business Platform na Central de Atendimento Remoto do INSS será restrita à confirmação de comparecimento do cidadão às perícias médicas agendadas. Dessa forma, as funcionalidades relacionadas à integração completa com outros serviços do INSS e personalização do atendimento ao cidadão ainda não estarão disponíveis nesta fase inicial.

2.6.3 No entanto, considerando a flexibilidade e escalabilidade da solução, há potencial para que, em futuras expansões, o serviço seja ampliado para outros tipos de atendimento, permitindo maior interação e personalização conforme as diretrizes da Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD) 2024-2027. Assim, o modelo atual não inviabiliza a adoção de novas funcionalidades no futuro, alinhando-se progressivamente aos princípios de digitalização, acessibilidade e experiência centrada no cidadão.

### **3. Descrição da solução como um todo**

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

3.1. A solução de TIC consiste na disponibilização dos direitos de uso do produto comercializado como WhatsApp Business Platform, incluindo a implantação, operação, bem como o tráfego de conversações gerado durante a execução do contrato.

3.2 A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada no Anexo A - Especificações dos Serviços (SEI 12770223).

## **4. Requisitos da contratação**

### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

#### **4.1 Requisitos de Negócio**

4.1.1 Disponibilização das interfaces necessárias a que a solução automatizada do INSS seja capaz de enviar aos segurados notificações para confirmação de comparecimento à perícia médica agendada, com ampla penetração na sociedade e cuja utilização seja simples para o usuário;

4.1.2 Envio da resposta do segurado para a solução automatizada do INSS, que permita a este realizar a atualização do Sistema de Perícia Médica com a resposta capturada;

4.1.3 Manutenção da conversação entre a solução automatizada do INSS e o segurado;

4.1.4 Disponibilização de relatórios de utilização, contendo, no mínimo, a quantidade de mensagens enviadas, quantas foram recepcionadas pelos clientes, quantas foram lidas. Deverá ser possível a filtragem por tipo de mensagem, data de envio, entre outros.

#### **4.2 Requisitos de Capacitação**

4.2.1 Não estão presentes requisitos de capacitação. Contudo, durante a fase de operação, a CONTRATADA deverá prestar assistência básica aos profissionais da CONTRATANTE visando à transferência dos conhecimentos necessários à operação da solução.

#### **4.3 Requisitos Legais**

4.3.1 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), ao Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, e a outras legislações aplicáveis.

#### **4.4 Requisitos de Manutenção**

4.4.1 Devido às características da solução, as necessidades de manutenção se restringem a manter a solução atualizada, implantando de forma tempestiva as eventuais alterações e/ou evoluções disponibilizadas pelo fabricante.

#### **4.5 Requisitos Temporais**

4.5.1 Após reunião inicial, em até cinco dias, o INSS nomeará os usuários do seu Ambiente Gerenciador de Negócios, que serão responsáveis por atuar junto à CONTRATADA no processo de adoção da plataforma.

4.5.2 A habilitação da conta WhatsApp Business (WABA) deverá ser efetuada em até cinco dias úteis após a criação do Ambiente Gerenciador de Negócios.

4.5.3 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.5.4 Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

#### **4.6 Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.6.1 O anexo da IN 94/2022 informa que o Termo de Referência ou Projeto Básico para contratação de Soluções de TIC deve conter, no que couber ao objeto contratado, requisitos e obrigações de Segurança da Informação e Privacidade - SIP, devendo o órgão ou entidade empregar, conforme critérios próprios, aqueles requisitos que forem imprescindíveis, considerando a legislação vigente e os riscos de segurança da informação e privacidade.

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

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

4.6.3.1 O Anexo B - Tratamento e Proteção de Dados Pessoais (SEI 12863106) apresenta as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas partes no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

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

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

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

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

4.6.8 A CONTRATADA deverá assinar e se comprometer com os seguintes documentos:

4.6.8.1 Anexo C - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (SEI 13964863), que contém declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA;

4.6.8.2 Anexo D - Termo de Ciência de Manutenção de Sigilo (SEI 13968445), a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

4.6.9 Os serviços objeto deste Termo de Referência deverão ser executados observando as diretrizes estabelecidas na Política de Segurança da Informação do INSS, aprovada pela Resolução nº 9/CEGOV/INSS, de 31 de agosto de 2020 – POSIN-INSS.

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

4.7.1 Os objetos a serem licitados por este Termo de Referência deverão estar de acordo com os critérios de sustentabilidade ambiental contidos na Instrução Normativa n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia e no Decreto n.º 7.746/2012, da Casa Civil, da Presidência da República, no que couber e ainda a Instrução Normativa IBAMA n.º 13, de 23 de agosto de 2021, alterada pela Instrução Normativa IBAMA n.º 6, de 27 de janeiro de 2022.

4.7.2 Em cumprimento aos requisitos dispostos no Guia Nacional de Licitações Sustentáveis - AGU, 6ª Edição - 2023, a CONTRATADA deverá observar, no que couber, as diretrizes de sustentabilidade ambiental ali expressas.

4.7.3 Nos termos do art. 7º, inc. XI da Lei n.º 12.305/2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos, a CONTRATADA deve priorizar, no que couber, adoção de produtos reciclados e recicláveis e para bens, serviços e obras que considerem critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis.

#### **4.8 Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

4.8.1 Não se aplicam requisitos de arquitetura tecnológica.

#### **4.9 Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.9.1 Não se aplicam requisitos de projeto e implementação.

#### **4.10 Requisitos de Implantação**

4.10.1 A equipe de gestão de produto da CONTRATADA inicia o cadastro do cliente no Ambiente Gerenciador de Negócios que é habilitado para prover serviços da Plataforma WhatsApp Business. Serão efetuadas as seguintes configurações:

4.10.1.1 Abertura da WhatsApp Business Account (WABA) do cliente. a WABA funciona como uma carteira que representa em organização (um CNPJ) e permite à CONTRATADA atuar em nome do INSS (modelo on behalf of).

4.10.1.2 Cadastro de número telefônico de WhatsApp do INSS.

4.10.1.3 Validação do número telefônico.

4.10.1.4 Configuração do nome e da imagem de exibição que representarão aquele número de telefone. O nome de exibição passa por um processo que verifica se o mesmo é aderente às políticas da Meta e é facilmente identificável como pertence ao INSS.

4.10.2 É iniciado o processo de validação dos dados informados e a conta torna-se parcialmente ativa, disponibilizando um número limitado de conversas iniciadas pelo INSS.

4.10.3 Apoio da CONTRATADA na integração dos sistemas do INSS à API para enviar e receber mensagens, de acordo com as práticas usuais da indústria para integração de sistemas distintos.

4.10.4 Após o número estar validado e ativo na plataforma, o INSS será o responsável junto à Meta para os procedimentos relativos a obtenção do selo de conta oficial do WhatsApp, com o apoio da CONTRATADA.

#### **4.11 Requisitos de Garantia e Manutenção**

4.11.1 Não se aplicam requisitos de garantia e manutenção.

#### **4.12 Requisitos de Suporte Técnico**

4.12.1 O suporte e o atendimento técnico remoto se dará durante todo período de duração do contrato.

4.12.2 O suporte técnico necessário para a execução dos serviços consiste na manutenção e disponibilidade da solução do serviço dentro dos parâmetros neste Termo de Referência, bem como o apoio necessário à equipe da CONTRATANTE, quando necessário.

4.12.3 Os serviços de suporte deverão ser corretivos e consultivos, envolvendo atividades como auxílio na configuração, além de análise de dúvidas sobre melhores práticas de configuração, entre outros;

4.12.4 Os chamados deverão ser abertos pela CONTRATANTE através de canais disponibilizados pela CONTRATADA, sem ônus a CONTRATANTE, respeitando-se os Acordos Mínimos de Serviços;

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

4.12.6 A CONTRATADA deverá providenciar o registro de toda e qualquer solicitação de suporte técnico, independentemente de sua natureza, cabendo à CONTRATANTE, o devido acompanhamento;

4.12.7 Deverão ser disponibilizados canais de atendimento para abertura dos chamados à CONTRATANTE conforme segue:

4.12.7.1 Website;

4.12.7.2 Telefone;

4.12.8 O início do Suporte será considerado a partir do chamado registrado e entregue à CONTRATADA pelos meios disponibilizados pela mesma;

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

4.12.9.1 Número único do chamado;

4.12.9.2 Data e hora da abertura do chamado;

4.12.9.3 Descrição do problema a ser solucionado;

4.12.9.4 Data e hora do início do atendimento;

4.12.9.5 Data e hora do encerramento do atendimento.

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

4.12.11 Para fins de verificação do atendimento, os chamados serão agrupados por nível de severidade e seus prazos de atendimento serão contabilizados mensalmente, conforme tabela abaixo:

| Severidade | Descrição                                                                                           | Tipo de atendimento | Início do atendimento |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|
| Alta       | Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal do serviço e que causem ou | Remoto              | Imediatamente após a  |

|       |                                                                                                                                                                                                   |        |                                                                  |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------|
|       | venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade do serviço (indisponibilidade, intermitência                                                                                              |        | abertura.<br>Abertura em regime 24X7                             |
| Média | Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetem sua funcionalidade.                                                                              | Remoto | Imediatamente após a abertura.<br>Abertura em horário comercial. |
| Baixa | Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, criação e aprovação de templates e outras solicitação ao provedor da solução, etc.) | Remoto | Negociado a cada evento.<br>Abertura em horário comercial.       |

#### 4.13 Requisitos de Experiência Profissional

4.13.1 Os serviços de suporte e apoio técnico deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

#### 4.14 Requisitos de Formação da Equipe

4.14.1 Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

#### 4.15 Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.15.1 A execução dos serviços está condicionada ao recebimento, pela CONTRATADA, de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

4.15.2 A seção 5. **Modelo de Execução do Contrato** deste documento detalha de forma abrangente a metodologia de trabalho a ser seguida pelas partes. Eventuais lacunas no modelo de execução serão ajustadas entre as partes durante a execução contratual.

#### 4.16 Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.16.1 A CONTRATADA deverá observar a Política de Segurança da Informação do INSS, guardando sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

4.16.2 O **Anexo B - Tratamento e Proteção de Dados Pessoais (SEI 12863106)** apresenta as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas partes no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

#### 4.17 Outros Requisitos Aplicáveis

4.17.1 Não há outros requisitos aplicáveis

#### 4.18 Vistoria

4.18.1 Não aplicável

#### 4.19 Sustentabilidade

4.19.1 Os requisitos de sustentabilidade estão descritos na seção **4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**.

**4.20 Indicação de marcas ou modelos**

4.20.1 Não aplicável, pois não se trata de contratação com fornecimento de bens, conforme art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021.

**4.21 Vedação de utilização de marca ou produto na execução do serviço**

4.21.1 Não aplicável, pois não se trata de contratação com fornecimento de bens.

**4.22 Exigência de carta de solidariedade**

4.22.1 Não aplicável, pois não se trata de contratação com fornecimento de bens.

**4.23 Subcontratação**

4.23.1 Não é admitida a subcontratação do objeto.

**4.24 Da verificação de amostra do objeto**

4.24.1 Não aplicável

**4.25 Garantia da Contratação**

4.25.1 Não será exigida a garantia da contratação de que tratam os artigos 96 e seguintes, da Lei nº 14.133 de 2021, pelas características do objeto e razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

**4.26 Informações relevantes para o dimensionamento E/OU apresentação da proposta**

4.26.1 Essas informações estão disponíveis na seção 6.4. *Particularidades dos serviços contratados*.

**4.27 Obrigações da Contratante**

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

4.27.2 Encaminhar formalmente as demandas, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

4.27.3 Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas e dentro dos prazos previstos neste Termo de Referência;

4.27.4 Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas, regulamentares e contratuais cabíveis;

4.27.5 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

4.27.6 Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

4.27.7 Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e

**4.28 Obrigações da Contratada**

4.28.1 Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

4.28.2 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

4.28.3 Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

4.28.4 Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

4.28.5 Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

4.28.6 Manter, quando especificado e durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

4.28.7 Manter, quando especificado, a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

4.28.8 Fazer a transição contratual, quando for o caso.

#### 4.29 Obrigações do órgão gerenciador do registro de preços

4.29.1 Não aplicável, pois não se trata de registro de preços

## 5. Modelo de execução do objeto

### 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1 O Modelo de Execução do Contrato deverá observar o contido nesta seção e, também, o exposto na Instrução Normativa nº 94/SGD/ME, de 23 de dezembro de 2022, relativamente ao processo de execução do contrato.

5.2 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas previstas neste Termo de Referência.

#### 5.3. Início da prestação dos serviços

5.3.1. Os serviços serão formalizados através de Ordem de Serviço (OS).

5.3.1.1. A OS devem ser assinada pelo gestor do contrato e pelo preposto da CONTRATADA.

5.3.1.2 A OS indicará o volume dos serviços, incluindo prazo, as quantidades estimadas para a competência, as quantidades totais utilizadas, as quantidades totais vigentes no contrato, o período e a competência da prestação dos serviços, conforme descrito no **Anexo E – Ordem de Serviço (SEI 14016178)**.

5.3.2 As OS é o instrumento formal pelo qual a CONTRATANTE encaminha a demanda de serviço para a CONTRATADA. Elas serão emitidas, acompanhadas, revisadas e recebidas (aceitas) pela CONTRATANTE e terão, entre outras informações, as datas de início e término da execução dos serviços e as quantidades máximas de consumo previstas para o período.

5.3.3 Os artefatos e produtos gerados pelo serviço deverão atender aos critérios de qualidade necessários para sua validação e aceitação, definidos em procedimentos de padrões, metodologias e processos de trabalho previstos neste Termo de Referência e complementados por negociação entre as equipes da CONTRATADA e da CONTRATANTE

#### 5.4. Recebimento dos serviços

5.4.1 O recebimento dos serviços se dará com a emissão do **Anexo F - Termo de Recebimento Provisório – TRP (Doc. 14025077)** ao final da referência mensal, quando da entrega do Relatório de Aprovação dos Serviços - RAS e do Relatório de Gerenciamento dos Níveis de Serviços - RGNS.

5.4.1.1 O RAS deve expor o resumo e o detalhamento da prestação de serviço. O resumo deve apresentar a quantidade, o valor individual e o valor total de cada serviço prestado. O detalhamento deve apresentar os registros de cada unidade da prestação de serviço. Esses registros devem conter os campos necessários para possibilitar a ratificação da área demandante quanto as quantidades de serviços solicitadas e efetivamente prestadas. Os dados do detalhamento devem estar contidos em arquivo para intercâmbio de processamento de dados, com formato do tipo XLS ou CSV.

5.4.1.2 O RGNS deve expor os detalhes do monitoramento feito pela CONTRATADA quanto a disponibilidade de seus serviços, inclusive demonstrando tecnicamente como as medições foram feitas.

#### 5.5 Local e horário da prestação dos serviços

5.5.1 Os serviços devem ser disponibilizados em período integral, ou seja, de segunda a domingo, sete dias por semana e vinte e quatro horas por dia.

5.5.2 Os serviços que compõem o objeto deste contrato poderão ser prestados, a critério do CONTRATADA, em qualquer localidade do território nacional.

5.5.3 Para a correta tributação, as notas fiscais serão emitidas com o CNPJ do estabelecimento do CONTRATADA onde os serviços forem prestados.

#### 5.6 Particularidades dos serviços contratados

5.6.1 O serviço de **Instalação** compreende:

5.6.1.1 Consultoria e apoio para configuração do ambiente gerenciador de negócios da CONTRATANTE;

5.6.1.2 Criação da conta WhatsApp que representará a carteira da CONTRATANTE (WABA) no ambiente gerenciador de negócios da CONTRATADA;

5.6.1.3 Consultoria e priorização sobre solicitações relacionadas a políticas, números do WhatsApp e nomes de exibição;

5.6.1.4 Consultoria e apoio no processo de obtenção do Selo Official Business Account (selo OBA); e

5.6.1.5 Adaptação do processo de instalação em caso de portabilidade, quando o cliente já possui número oficial na Plataforma WhatsApp Business contratado com outro BSP.

5.6.2 O serviço de **Assinatura Mensal** compreende:

5.6.2.1 O gerenciamento da WABA;

5.6.2.2 O apoio na validação de modelos de mensagens para notificações;

5.6.2.3 A priorização no atendimento de tickets com a Meta;

5.6.2.4 A constante atualização de recursos da WhatsApp Business API; e

5.6.2.5 A realização de manutenções corretivas relacionadas a atualizações da API.

5.6.3 O serviço **Conversa de Utilidade** compreende as mensagens específicas ao usuário, com contexto de interesse do mesmo, pode ser um evento de interesse como notificação sobre andamento de processos entre outros.

5.6.4 O serviço **Conversa de Marketing** compreende as mensagens não tem um contexto específico a um único cidadão ou usuário do sistema, em geral mensagens com notícias, eventos, entre outros.

5.7 Os serviços citados nos itens 5.6.4 (conversas) são medidos em sessões fixas de 24 horas no canal de comunicação WhatsApp. Uma conversa começa quando a primeira mensagem da CONTRATANTE é entregue. Empresas e usuários podem trocar qualquer número de mensagens, incluindo mensagens de modelo, em uma sessão de conversa de 24 horas sem incorrer em cobranças adicionais. Cada sessão de conversação de 24 horas resulta em uma única cobrança.

## 5.8 Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.8.1 Ao final do contrato, no caso de o INSS contratar outro BSP para a realização de serviços semelhantes, a CONTRATADA deverá executar as atividades de apoio que viabilizem a portabilidade do número de telefone cadastrado na Meta para a prestação dos serviços, de acordo com as condições daquela empresa.

## 5.9 Materiais a serem disponibilizados

5.9.1 Não aplicável, pois se trata da contratação de serviços de TI em nuvem.

## 5.10 Especificação da garantia do serviço

5.10.1 Não aplicável, pois se trata da contratação de serviços de TI em nuvem.

## 5.11 Formas de transferência de conhecimento

5.11.1 Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

## 5.12 Mecanismos formais de comunicação

5.12.1 A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA será feita por meio de:

5.12.1.1 Ordem de Serviço;

5.12.1.2 Ata de Reunião;

5.12.1.3 Ofício;

5.12.1.4 Sistema de abertura de chamados;

5.12.1.5 E-mails e Cartas;

5.12.1.6 Mensagens e reuniões por meio da utilização dos aplicativos WhatsApp ou Microsoft Teams trocadas entre a equipe de gestão e fiscalização da CONTRATANTE e o preposto da CONTRATADA.

### 5.13 Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

5.13.2 O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se no **Anexo C - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (SEI 13964863)** e no **Anexo D - Termo de Ciência de Manutenção de Sigilo (SEI 13968445)**.

## 6. Modelo de gestão do contrato

### 6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

### 6.5 Preposto

6.5.1 A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.5.1.1 No caso de substituição ou inclusão de empregados da CONTRATADA, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

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

### 6.6 Reuniões de início e de acompanhamento do contrato

6.6.1 A CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão se reunir com a presença dos responsáveis, ou seus substitutos, com os objetivos de definir e alinhar os fluxos de trabalho e todos os aspectos

técnicos, operacionais e administrativos necessários à plena execução dos serviços, nos termos deste Termo de Referência, seus anexos e no contrato assinado.

6.6.1.1 A reunião inicial marca o início da execução do contrato e deve ser realizada, preferencialmente, após a implementação, pela CONTRATANTE, do acoplamento dos sistemas corporativos aos serviços contratados.

6.6.1.2 As reuniões ordinárias devem ocorrer uma vez antes do início do contrato e uma vez a cada competência.

6.6.2 Na reunião inicial, as partes deverão:

6.6.2.1 apresentar o representante legal da CONTRATADA, que indicará formalmente o Preposto Contratual em carta de apresentação contendo, no mínimo, o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

6.6.2.2 apresentar Gestor e Fiscais da CONTRATANTE;

6.6.2.3 entregar e receber o **Anexo C - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (SEI 13964863)** e no **Anexo D - Termo de Ciência de Manutenção de Sigilo (SEI 13968445)**; e

6.6.2.4 tratar sobre o processo de gestão do contrato, incluindo os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), o processo de fiscalização do contrato, os fluxos de trabalho e outras questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

6.6.3 A partir do dia seguinte ao encerramento da reunião de início do contrato, caso existam questionamentos direcionados às partes, o interessado deverá, formalmente e em até 5 (cinco) dias úteis, efetuar sua solicitação.

6.6.4 As reuniões em cada competência devem ocorrer em até cinco dias úteis após o fechamento da competência.

6.6.5 As reuniões extraordinárias devem ser combinadas em comum acordo entre as equipes da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

6.6.6 Todas as decisões tomadas nas reuniões serão registradas em documentos oficiais, aprovados pelas partes, os quais poderão ser adequados ao longo da execução contratual, mas sempre em comum acordo entre as áreas responsáveis pela gestão e fiscalização contratual.

## 6.7 Fiscalização Requisitante

6.7.1 O fiscal requisitante do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, III, da IN SGD nº 94, de 2022, realizará a ratificação da quantidade do serviço prestado com base na quantidade do serviço solicitado e reportar defeitos ou insatisfações, bem como outras atividades previstas neste Termo de Referência

## 6.8 Fiscalização Técnica

6.8.1 O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI).

6.8.2 O fiscal técnico do contrato anotarà no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II).

6.8.3 Identificada qualquer inexactidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III).

6.8.4 O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

6.8.5 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

6.8.6 O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

## 6.9 Fiscalização Administrativa

6.9.1 O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.9.1.1 Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

## 6.10 Gestor do Contrato

6.10.1 O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.10.2 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.10.3 O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotarà os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.10.4 O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente

definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.10.5 O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.10.6 O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

6.10.7 O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

## 7. Critérios de medição e pagamento

### 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

#### 7.1. Procedimentos para recebimento dos serviços

7.1.1 Após o recebimento dos serviços previstos na OS, a CONTRATADA entregará a documentação necessária para análise da equipe técnica da CONTRATANTE, e esta emitirá o **Anexo F - Termo de Recebimento Provisório – TRP (Doc. 14025077)** em até 5 (cinco) dias, contados a partir da entrega da referida documentação.

7.1.1.1 O TRP será emitido pelos fiscais técnico e administrativo, ou setorial, quando houver, fazendo referência aos despachos de caráter técnico e administrativo, correspondentes às competências de cada fiscal, e deve ratificar o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo mencionadas na seção 6.2. Documentação para recebimento dos serviços. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.1.2 Os produtos entregues serão objeto de avaliação e aprovação pela equipe da CONTRATANTE, e após a realização das verificações e validações necessárias, e não havendo ajustes a realizar, a CONTRATANTE emitirá o **Anexo G - Termo de Recebimento Definitivo - TRD (Doc. 14025297)** no prazo de 10 (dez) dias.

7.1.2.1 O fiscal requisitante deverá despachar, ratificando a quantidade do serviço prestado com base na quantidade do serviço solicitado e reportar defeitos ou insatisfações.

7.1.2.2 Após o despacho do fiscal requisitante, serão avaliados os índices de níveis de serviço, conforme exposto na seção **8.2. Níveis mínimos de serviço**.

7.1.2.3. Os níveis de serviço serão aplicados como deflatores, quando couber, e serão expostos no **Anexo G - Termo de Recebimento Definitivo - TRD (Doc. 14025297)**.

7.1.2.4 Com base no despacho do fiscal requisitante e na avaliação dos índices de níveis de serviço, o TRD será emitido pelo gestor do contrato, que poderá rejeitar os serviços, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes na OS, neste Termo de Referência e na proposta comercial, sem prejuízo da aplicação das penalidades. (Art. 140, § 1º, da Lei nº 14.133 e Art. 21, IX, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.1.2.5 A CONTRATADA deve ser formalmente comunicada em caso de rejeição, devendo lhe ser garantido os meios legais do contraditório e da ampla defesa, que serão executados em paralelo à sequência de atividades de pagamento e liquidação.

7.1.2.6 Quando a CONTRATADA corrigir os produtos, o fluxo de atividades e os prazos para reemissão do TRP ou do TRD serão reiniciados, de acordo com a correção realizada. Os prazos são contados a partir da data de recebimento dos produtos.

7.1.2.7 No dia útil imediatamente posterior a emissão do TRD, o gestor do contrato autorizará a emissão da nota fiscal ou da fatura do serviço no valor estabelecido. A CONTRATADA não poderá emitir nota fiscal ou a fatura antes da autorização expressa do gestor do contrato, salvo se não forem cumpridos os prazos para emissão do TRP e do TRD, bem como o de autorização a que se refere este subitem.

7.1.2.8 O gestor do contrato deverá comunicar a empresa quanto a autorização para emissão da nota fiscal ou da fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização. Em seguida, deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, também no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.1.2.9 O gestor do contrato deve emitir a comprovação da avaliação realizada pelos fiscais requisitante, técnico e administrativo, ou setorial, quando houver, relativamente ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais sugestões para apuração de descumprimentos contratuais, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII; art. 22, IX; e art. 23, VI, do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

7.1.4 O dimensionamento da equipe para execução adequada do serviço contratado é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos prazos, da qualidade e dos níveis de serviço exigidos.

7.1.5 O deslocamento eventual de prestador de serviço da CONTRATADA para a CONTRATANTE não implicará, de nenhuma forma, o acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, bem como nenhum tipo de pagamento correspondente a deslocamentos, diárias, horas-extras ou adicionais noturnos.

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

7.1.7 Nenhum prazo de recebimento, provisório ou definitivo, ocorrerá enquanto houver pendência de solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou nas documentações.

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

## 7.2 Níveis mínimos de serviço

7.2.1 A avaliação da execução do objeto utilizará, como base, o Índice de Disponibilidade da Solução (IDS), conforme o disposto nesta seção:

| IDS – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Finalidade</b>                              | Medir o tempo de disponibilidade da solução                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Meta a cumprir</b>                          | IDS igual ou superior a 98 %.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Instrumento de medição</b>                  | Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Forma de acompanhamento</b>                 | É apurado pelos fiscais do contrato, que avaliam o tempo em que a solução esteve disponível para utilização.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Periodicidade</b>                           | Mensal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>          | $\text{Minutos do Mês (MM)} = 30 * 24 * 60$ $\text{Minutos de Paralisação do Mês (MPM)} = \text{Quantidade de minutos de paralisação apurada no mês}$ $\text{Cálculo da indisponibilidade (CI)} = \text{MPM/MM}$ $\text{Índice de Disponibilidade da Solução (IDS)} = 100 - (\text{CI} * 100)$                                                                                         |
| <b>Observações</b>                             | No cálculo do MM serão considerados os dias efetivos de cada um dos meses (28, 29, 30 ou 31).                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Início de Vigência</b>                      | A partir do dia primeiro de cada mês                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b> | <p>IDS <math>\geq</math> 98%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IDS <math>\geq</math> 95% e <math>&lt;</math> 98%: 0,5% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IDS <math>\geq</math> 93% e <math>&lt;</math> 95%: 1% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IDS <math>&lt;</math> 93%: 1,5% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> |

7.2.2 Não será considerado no tempo de indisponibilidade da solução as paralisações:

7.2.2.1 previamente comunicadas e acordadas com a CONTRATANTE, desde que tenham antecedência mínima de 12 (doze) horas;

7.2.2.2 de caso fortuito ou de força maior;

7.2.2.3 de fatos ou erros de operação atribuído à CONTRATANTE ou a terceiros delegados por ela;

7.2.2.4 por programação ou por indisponibilidade pela Meta; e

7.2.2.5 por ordenação jurídica que possa suspender temporariamente o acesso ao WhatsApp.

7.2.3 A indicação de retenção ou glosa no pagamento observará o exposto na seção 7.

**5. Procedimentos de pagamento e de retenção ou glosa no pagamento.**

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

**7.3 Sanções administrativas**

7.3.1 Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme sanções administrativas previstas em Edital e em Contrato, sendo as glosas conforme exposto na seção **7.2 Níveis mínimos de serviço** e na seção **7.5 Procedimentos de pagamento e de retenção ou glosa no pagamento**.

**7.4 Liquidação**

7.4.1 Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

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

7.4.3 Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.4.3.1 o prazo de validade;

7.4.3.2 a data da emissão;

7.4.3.3 os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;

7.4.3.4 o período respectivo de execução do contrato;

7.4.3.5 o valor a pagar; e

7.4.3.6 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.4.4 Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à CONTRATANTE;

7.4.5 A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.4.6 A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

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

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

7.4.9 Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada a CONTRATADA a ampla defesa.

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

## 7.5 Procedimentos de pagamento e de retenção ou glosa no pagamento

7.5.1 Considerada a tabela do item 1.0.1. deste TR, o pagamento observará as seguintes componentes:

- VLI = Valor unitário da instalação
- VLAM = Valor unitário da assinatura mensal
- VLCDU = Valor unitário da conversa de utilidade
- VLCDM = Valor unitário da conversa de marketing
- QTCDU = Quantidade utilizada de conversa de utilidade
- QTCDM = Quantidade utilizada de conversa de marketing
- VLFAT = Valor faturável
- VLGLO = Valor das glosas

7.5.2 O pagamento observará a aplicação das seguintes fórmulas de cálculo:

7.5.2.1 para o primeiro pagamento:

- $VLFAT = VLI + VLAM + (VLCDU * QTCDU) + (VLCDM * QTCDM) - VLGLO$

7.5.2.2 para os demais pagamentos:

- $VLFAT = VLAM + (VLCDU * QTCDU) + (VLCDM * QTCDM) - VLGLO$

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

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

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

## 7.6 Prazo de pagamento

7.6.1 O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

7.6.2 No caso de atraso pela CONTRATANTE, os valores devidos a CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

- $EM = I \times N \times VP$ , sendo:
- EM = Encargos moratórios;
- N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
- VP = Valor da parcela a ser paga.
- I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = (6/100) \times 365 \quad I = 0,00016438$$
$$TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$$

## 7.7 Forma de pagamento

7.7.1 O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

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

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

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

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

## 7.8 Do Reajuste de Preços

7.8.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano, com data-base vinculada à data do orçamento estimado.

7.8.2 Nos termos do Art. 25, § 7º e Art. 92, §3º da Lei 14.133/2023, após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação do índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, conforme determina a Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018, emitida pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MPDG, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

$$R = V (I - I^0) / I^0,$$

onde: R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

$I^0$  = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

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

7.8.4 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

7.8.5 Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

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

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

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

7.8.9 O reajuste será realizado por apostilamento.

## 7.9 Cessão de crédito

7.9.1 É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

7.9.1.1 As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação da CONTRATANTE.

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

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

7.9.4 O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (CONTRATADA) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva

comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

7.9.5 A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade da CONTRATADA.

8. Forma e critérios de seleção e regime

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E REGIME DE EXECUÇÃO

8.1 Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1.1 A contratação se dará por Dispensa de Licitação, a ser realizada com fundamento no inciso IX do art. 75 da Lei nº 14.133/2021, abaixo transcrito:

"Art. 75. É dispensável a licitação:

[...]

*IX - para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado;"*

8.1.2 As razões pela opção de contratação direta do SERPRO estão expostas no Estudo Técnico Preliminar.

8.2 Regime de execução

8.2.1 O regime de execução do contrato será por **Empreitada por Preço Unitário**

8.3 Da aplicação da margem de preferência

8.3.1 Não aplicável

8.4 Exigências de habilitação

8.4.1 Não aplicável

9. Estimativas do valor da contratação

Valor (R\$): 2.552.150,44

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1 O custo estimado total da contratação é de **R\$ 2.552.150,44** (dois milhões, quinhentos e cinquenta e dois mil cento e cinquenta reais e quarenta e quatro centavos), conforme custos unitários constantes da tabela abaixo:

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO | CATSER |  | QUANTIDADE |  |  |
|------|---------------|--------|--|------------|--|--|
|------|---------------|--------|--|------------|--|--|

|   |                       |       | UNIDADE<br>DE MEDIDA |           | VALOR<br>UNITÁRIO | VALOR<br>TOTAL |
|---|-----------------------|-------|----------------------|-----------|-------------------|----------------|
| 1 | Instalação            | 26077 | taxa única           | 1         | 1.413,04          | 1.413,04       |
| 2 | Assinatura mensal     | 26077 | taxa mensal          | 12        | 894,93            | 10.739,16      |
| 3 | Conversa de utilidade | 26077 | por notificação      | 4.000.008 | 0,35              | 1.400.002,80   |
| 4 | Conversa de marketing | 26077 | por notificação      | 1.999.992 | 0,57              | 1.139.995,44   |

10. Adequação orçamentária

10 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

10.2 A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- **Ação:** 2000 - Administração da Unidade
- **Natureza da Despesa:** 33904019 Computação em Nuvem - Software como Serviço SaaS
- **Plano Orçamentário:** 0002 Modernização Tecnológica do INSS.

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

10.3 Cronograma Físico Financeiro

| Evento                                                                                     | Prazo estimado                                                                                                                                    | Valor          | Valor em 2024  | Valor em 2025  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Instalação da solução -<br>Evento único                                                    | 30 dias após a assinatura do contrato                                                                                                             | R\$ 1.413,04   | R\$ 1.413,04   | R\$ 0,00       |
| Assinatura - Evento<br>Mensal, valor fixo                                                  | A cada 30 dias, iniciando-se a primeira<br>30 após a assinatura do contrato                                                                       | R\$ 894,93     | R\$ 5.369,58   | R\$ 5.369,58   |
| Conversa de Utilidade -<br>Evento mensal, em<br>quantidade variável,<br>conforme o consumo | A cada 30 dias, iniciando-se a primeira<br>30 após a assinatura do contrato, no<br>valor das conversas efetivamente<br>iniciadas pela CONTRATANTE | R\$ 116.666,90 | R\$ 700.001,40 | R\$ 700.001,40 |
| Conversa de Marketing<br>- Evento mensal, em<br>quantidade variável,<br>conforme o consumo | A cada 30 dias, iniciando-se a primeira<br>30 após a assinatura do contrato, no<br>valor das conversas efetivamente<br>iniciadas pela CONTRATANTE | R\$ 94.999,62  | R\$ 569.997,72 | R\$ 569.997,72 |



## 10. Responsáveis

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

### **MONICA CRISTINA QUIBAO**

Integrante Administrativo da Equipe de Planejamento da Contratação



*Assinou eletronicamente em 11/04/2025 às 10:44:14.*

### **ANDRE GALINDO ALVES DE QUEIROZ**

Integrante requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação



*Assinou eletronicamente em 11/04/2025 às 12:41:32.*

### **LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA**

Integrante Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação



*Assinou eletronicamente em 11/04/2025 às 10:29:28.*

Despacho: Aprovo o presente Termo de Referência

**MARIO GALVAO DE SOUZA SORIA**

Diretor de Tecnologia da Informação