



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Polícia Militar
Diretoria de Sistemas de Informação

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO:

1.1. Contratação da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (Dataprev) através de serviços técnicos especializados de tecnologia da informação e comunicações - TIC, para o fornecimento de Plataforma de Atendimento (PAT) UNA, disponibilizada na modalidade de Software como Serviço - SaaS, incluindo serviço de suporte técnico e manutenção especializada, com a realização de agendamentos para atendimentos presenciais ou remotos nas organizações policiais militares, incluindo o acompanhamento, a remarcação e o cancelamento de agendamentos, a fim de atender as necessidades da Secretaria de Estado da Polícia Militar (SEPM), nos termos e condições estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ID SIGA	DESCRIÇÃO DO ID SIGA	ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QNT	VALOR ANUAL (1º ANO)
1	191836	servicos de implantacao de solucao de software, descrição: servico especializado para implementacao da plataforma de atendimento una, incluindo configuracao e personalizacao da solucao, origem: pessoa juridica, forma fornecimento: mensal	Contratação de empresa especializada para fornecimento de plataforma de atendimento como intuito de otimizar o gerenciamento dos serviços prestados aos veteranos, pensionistas e demais públicos de interesse Secretaria da Polícia Militar (SEPM), bem como respectivo suporte técnico e manutenção especializada, conforme especificações contidas no Termo de Referência.	SERVIÇO MENSAL	12	R\$ 919.359,40

1.2. O objeto desta contratação é considerado serviço de natureza continuada sem dedicação de mão de obra exclusiva.

1.3. O regime de execução da empreitada por preço global: contratação da execução do serviço por preço certo e total, com base no artigo 6º, inciso XXIX, alínea “c” da Lei nº 14.133/2021.

1.4. A contratação está enquadrada na modalidade de dispensa de licitação conforme inciso IX, do Art.75, da Lei nº14.133 de 2021.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:

2.1. Inicialmente esta solução tem por objetivo atender demanda da Diretoria de Veteranos e Pensionistas - DVP, desta Secretaria de Estado de Polícia Militar (SEPM) que, conforme base de dados, possui cerca de 45.000 (quarenta e cinco mil) vinculados, entre policiais militares veteranos e pensionistas, residentes em todo o território estadual, assim como em outras Unidades da Federação e ainda em outros países, que solicitam rotineiramente serviços diversos, bem como benefícios assistenciais.

2.2. A densa organização documental e distribuição de pessoal impactam negativamente os

processos de gestão da Diretoria de Veteranos e Pensionistas - DVP, especialmente no que tange à concessão de direitos, face a necessidade de digitalização de documentos, de comprovação de dados, de recursos humanos e tecnológicos.

2.3. Nesse contexto, resta clara a necessidade de disponibilizar ao público assistido pela Diretoria de Veteranos e Pensionistas - DVP, ferramentas que facilitem e automatizem o atendimento de suas demandas, com o fito de reduzir a necessidade de atendimentos presenciais, bem como o tempo para concessão de benefícios e até mesmo para o agendamento de serviços, tais como: emissão de carteiras de identidade, emissão de certidões, declarações, benefícios assistências, atualização de dados cadastrais, dentre outros.

2.4. Solução desenvolvida pela Diretoria de Sistemas de Informação - DSI, o Portal PMERJ não contempla todas as ferramentas necessárias à “virtualização” dos serviços demandados pelo público assistido pela Diretoria de Veteranos e Pensionistas - DVP, não constituindo-se, portanto, como solução para a necessidade objeto do presente estudo.

2.5. A contratação objeto do presente objetiva disponibilizar uma ferramenta de gestão de atendimentos (presenciais e/ou à distância) para serviços prestados ao efetivo vinculado a esta SEPM; inicialmente tem-se por objetivo o suprimento das demandas geradas pelo público assistido pela Diretoria de Veteranos e Pensionistas - DVP, entretanto, é possível afirmar que a solução especificada pode suprir demandas de diversas outras áreas estratégicas, tais como as que se verificam no âmbito da Diretoria Geral de Assistência Social - DGAS, o que restaria possível à partir da adequação da solução cuja contratação é pretendida.

2.6. A contratação da solução ensejará significativos ganhos de eficiência para as atividades desenvolvidas pela Diretoria de Veteranos e Pensionistas - DVP, razão pela qual é possível asseverar que constitui medida de observância ao princípio constitucional da eficiência insculpido no caput do art. 37 da Constituição da República, bem como aos mandamentos da Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, a qual “racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação”; de igual modo, tem-se que tal contratação constitui medida necessária para a perseguição dos objetivos contidos no art. 3º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, o qual “dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo, quais sejam:

- I - assegurar a eficiência, a eficácia e a efetividade da ação governamental e promover a adequação entre meios, ações, impactos e resultados;
- II - promover a utilização de meios eletrônicos para a realização dos processos administrativos com segurança, transparência e economicidade;
- III - ampliar a sustentabilidade ambiental com o uso da tecnologia da informação e da comunicação; e
- IV - facilitar o acesso do cidadão às instâncias administrativas.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1. A Dataprev é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos, com personalidade jurídica de direito privado, patrimônio próprio e autonomia administrativa e financeira, criada por meio da Lei, nº 6.125, de 4 de novembro de 1974, parceira estratégica do Governo Federal e tem como estratégia de Estado a construção de multinuvem soberana, cujo objetivo é fortalecer a infraestrutura tecnológica brasileira e garantir a segurança e soberania dos dados do país.

3.2. A contratação pretendida com a Dataprev, por meio de dispensa de licitação, amparada pelo inciso IX, do artigo 75, da Lei n.º 14.133/2021, legitima-se pela continuidade dos serviços prestados pela Diretoria de Veteranos e Pensionistas desta Corporação; ademais, se efetivada, ensejaria o aprimoramento e melhor performance, com significativos ganhos de eficiência, mantendo-se o escopo dos diversos serviços já efetivados pela DVP.

3.3. A Diretoria de Sistemas de Informação - DSI possui a incumbência de assegurar que os serviços e soluções de TIC no âmbito desta Secretaria de Estado de Polícia Militar sejam efetivos,

prestados com excelência, privilegiando o princípio da eficiência, o qual aduz que a “atividade administrativa deve ser exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades”.

3.4. Neste sentido a Diretoria de Sistemas de Informação - DSI, com intuito de apoiar as necessidades de negócio da Diretoria de Veteranos e Pensionistas - DVP, apresentou esta solução que abrangerá um conjunto de funcionalidades que permitem o gerenciamento de serviços para atendimento presencial ou remoto, (protocolo eletrônico) por meio da internet, possibilitando o envio de documentação digitalizada. Além de possibilitar a realização e acompanhamento dos agendamentos pelo veterano e/ou pensionista, ou ainda, demais públicos de interesse da DVP/SEPM, por meio de página específica na internet, no acompanhamento, remarcação e cancelamento do agendamento. visa a contratação de empresa para a execução de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC para atender às necessidades desta DVP.

3.5. Dentre os serviços prestados pela Diretoria de Veteranos e Pensionistas - DVP, os abaixo listados poderão ser acessados pelos usuários (veteranos e/ou pensionistas), por meio da plataforma objeto do presente Termo de Referência:

- 3.5.1. Solicitação de Auxílio invalidez - renovação;
- 3.5.2. Declaração de apresentação para a inatividade;
- 3.5.3. Armas - solicitação: aquisição, transferência, CRAF, roubo, furto, extravio e acautelamento;
- 3.5.4. Requerimento Comissão Permanente de Justificação - CPJ;
- 3.5.5. Solicitação de carta fiança;
- 3.5.6. Solicitação de sustação de carta fiança;
- 3.5.7. Solicitação de certidão de tempo de serviço;
- 3.5.8. Solicitação de correção de fita DIRF;
- 3.5.9. Solicitação de dissolução de união estável (CPJ);
- 3.5.10. Solicitação de alteração E-CONSIG;
- 3.5.11. Solicitação de FUSPOM;
- 3.5.12. Solicitação de 2º de cartão FUSPOM;
- 3.5.13. Solicitação de reingresso, termo de responsabilidade, requerimento de renovação, CNIS, nada consta do INSS, contra-cheque e MEI do FUSPOM (prazos e carências);
- 3.5.14. Solicitação consulta no SISPES (identidade sem porte de armas);
- 3.5.15. Solicitação consulta no SISPES (identidade com porte de armas);
- 3.5.16. Solicitação alteração de dados identidade com posto acima;
- 3.5.17. Solicitação de identidade digital no aplicativo Portal PMERJ;
- 3.5.18. Solicitação de identidade de dependente;
- 3.5.19. Solicitação de licença especial e férias não gozadas;
- 3.5.20. Solicitação de mudança de ato por idade;
- 3.5.21. Solicitação de sustação de dependentes;
- 3.5.22. Solicitação de salário família triplice;
- 3.5.23. Solicitação de ressarcimento médico de despesa; e
- 3.5.24. Solicitação de ressarcimento odontológico de despesa.

3.6. A contratação pretendida encontra amparo no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC 2024-2027 e no Planejamento de Contratações Anual - 2025.

4. ESPECIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO

4.1. A plataforma consiste na disponibilização de serviço único, padronizado e multiclientes para atendimento aos usuários (veteranos e/ou pensionistas), hospedado em infraestrutura da Dataprev, para apoiar as necessidades da Secretaria de Estado de Polícia Militar.

4.2. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

4.2.1. Início da execução do objeto: após a validação do cronograma com ações e prazos, e a partir de autorização expressa da CONTRATANTE. A contar da assinatura do contrato, a CONTRATADA terá um prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentar o cronograma.

4.2.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho.

4.2.3. Os recursos utilizados serão os dos centros de processamento da CONTRATADA para a entrega das transações de negócio, incluindo a conectividade em diversos canais e a garantia de segurança.

4.2.4. A CONTRATADA deverá garantir toda a infraestrutura necessária para suportar a quantidade de acessos aos sistemas, que compõem as soluções corporativas já elencadas e que constituem em última análise o Atendimento ao veterano e/ou pensionista, alinhado com a disponibilidade contratada, a conectividade e segurança, criando uma plataforma inteligente para a gestão e operacionalização. A solução deve permitir a realização de requerimentos para atendimento presencial ou a distância, além de tornar possível o acompanhamento de todas as informações do requerente. Além disso, deve possibilitar o acesso a um espaço que apresente um conjunto de serviços online ofertados ao usuário, com garantia de segurança em todo o processo e utilizando as mais modernas tecnologias de informação.

4.2.5. Os serviços serão executados conforme definições estabelecidas entre as equipes técnicas da CONTRATANTE e da CONTRATADA de acordo com as premissas infracitadas, devendo haver, ainda, disponibilidade de equipes técnicas especializadas por parte da CONTRATANTE para alinhamento referente ao serviço constante deste documento.

4.2.6. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE sobre quaisquer situações imprevistas.

4.2.7. As ações para prestação do serviço adotam como referencial a Política de Segurança da Informação e Comunicação da CONTRATADA e da CONTRATANTE.

4.2.8. A CONTRATADA deverá manter o sistema atualizado para garantir segurança e desempenho.

4.2.9. As evoluções tecnológicas e funcionais nos serviços contratados terão sua implantação informada à SEPM.

4.3. Os serviços de atendimento apresentam solução integrada para a gestão de demandas e produtividade e é disponibilizado com as seguintes capacidades:

4.3.1. **Administração:** área restrita aos gestores desta SEPM para gerenciamento e configuração dos serviços a serem ofertados aos usuários (veteranos e pensionistas). O módulo online permite o cadastro e gestão do portfólio dos serviços agendados e não agendados e os replica, em tempo real, nos demais módulos. Também permite o cadastro das unidades de atendimento e o gerenciamento da força de trabalho, que será empregada nos atendimentos por meio do cadastro dos respectivos profissionais e da configuração de suas competências e capacidades de atendimento, conforme as suas cargas horárias. Por fim, a ferramenta apresenta relatório sumarizado com os agendamentos a serem atendidos na unidade, assim como a área de consulta individualizada de agendamentos.

4.3.2. **Área do Usuário (veteranos e pensionistas):** é o canal de contato direto entre o usuário e a SEPM, que provê os serviços via internet através de uma plataforma, acessada pela web. Por meio dessa plataforma, o usuário poderá realizar requerimentos para atendimento presencial ou à distância, como também acompanhar todas as informações referentes ao seu histórico de atendimentos. A plataforma é mais um canal pelo qual o veterano e/ou pensionista será capaz de obter informações e concluir diversas operações relacionadas às demandas cujo atendimento deseja. Deste modo, a plataforma permite o acesso a um espaço que apresenta o conjunto dos serviços ofertados pela Diretoria de Veteranos e Pensionistas - DVP, com garantia de segurança em todo o processo e o uso das mais modernas tecnologias.

4.3.3. **Atendimento presencial:** é a ferramenta online que gerencia os atendimentos presenciais

nas unidades físicas da DVP, com a emissão de senhas para os atendimentos pré-agendados ou, mesmo atendimentos não agendados. Ela também apresenta área específica para o acompanhamento, em tempo real, dos gestores sobre a quantidade de atendimentos realizados, em atendimento e aguardando atendimento, bem como, informações acerca do tempo de espera dos atendimentos. A ferramenta permite a execução do fluxo de atendimento presencial, através da geração de senha e da chamada do usuário para atendimento, conforme senha gerada e prioridade estabelecida. Estas senhas podem ser de atendimentos espontâneos (sem prévio agendamento) ou pré-agendados. O sistema também controla a chamada por senha gerada e registra o início e término do atendimento, além de exibir, para o veterano e/ou pensionista, as informações necessárias para o atendimento (ex.: nome, CPF, RG, Identidade funcional, data de nascimento, endereço, contato, email etc).

4.3.4. **Agendamento:** permite ao usuário a realização de agendamentos para atendimentos presenciais, incluindo o acompanhamento, a remarcação e o cancelamento do agendamento. As vagas de agendamento são ofertadas com base na capacidade de atendimento configurada no módulo de administração. Por fim, a plataforma também permite o atendimento aos serviços requisitados de forma organizada, com data e hora de agendamento ou prazo determinado de conclusão.

4.3.5. **Back office:** proporciona o gerenciamento e a tramitação eletrônica de requerimentos e tarefas internas, controlando desde a solicitação do usuário até a conclusão do pedido (ponta a ponta). O módulo potencializa a administração das demandas da SEPM, permitindo a movimentação dos processos, de acordo com a capacidade de atendimento. Permite também a correta aferição da produtividade dos policiais militares responsáveis pelas demandas e a adoção de programas de gestão para incremento no desempenho individual e Institucional. Ele é o gerenciador das atividades realizadas pelos policiais militares, permitindo assim que esses tenham rápido acesso às atividades sob sua responsabilidade, além de fornecer aos gestores condições de gerenciar o efetivo de atendimento para manter equilíbrio com relação aos atendimentos e demandas. Por fim, o módulo fornece, por padrão, rápida visualização do status das tarefas (pendentes, em andamento, concluída etc) e, também, a pesquisa avançada contemplando outros parâmetros dos dados associados ao atendimento, tais como CPF, nome, RG, identidade funcional, dentre outros;

4.3.6. **Consultoria:** O serviço de consultoria da Dataprev tem como referencial o sólido conhecimento de sua equipe de especialistas no contexto de negócio de seus clientes e de políticas públicas. A partir deste diferencial, ele visa oferecer à SEPM a possibilidade de contratar, caso necessário, uma variedade de atividades, tais como: estudo de viabilidade para implementação de novas soluções tecnológicas, especificação de requisitos para projetos de software, projeto de implementação de novas tecnologias a serem utilizadas, dentre outras.

4.3.7. **Capacitação**

4.3.7.1. A CONTRATADA deverá planejar as atividades relacionadas à capacitação de forma que não haja impacto sobre o desempenho dos níveis mínimos de serviços.

4.3.7.2. Os serviços de capacitação deverão ser executados pelos técnicos especializados disponibilizados pela Dataprev, sempre que necessário e/ou solicitado pela SEPM, de acordo com a demanda tanto em relação à capacitação de policiais militares, quanto às inovações.

4.3.7.3. A capacitação deverão ter caráter teórico-prático dirigido, principalmente, ao contexto de atuação dos colaboradores da CONTRATANTE.

4.3.7.4. A CONTRATADA realizará a capacitação de até 4 (quatro) policiais militares designados pela SEPM, com carga horária de, no mínimo 16 (dezesesseis) horas, no formato presencial, em data anterior ao início da operação da ferramenta, preferencialmente a ser realizada na semana anterior ao início do funcionamento. Os profissionais poderão atuar como multiplicadores do conhecimento após a capacitação inicial.

4.3.7.5. A capacitação dos demais profissionais, informados no item anterior ficará a cargo da CONTRATADA, após a realização da capacitação de 04 (quatro) profissionais.

4.3.7.6. O conteúdo referente à estrutura organizacional, normas de operação dos sistemas e dos serviços providos pela SEPM serão fornecidos pela CONTRATANTE.

4.3.7.7. Os serviços de capacitação deverão ser realizados de segunda-feira a sexta-feira entre 9h e 18h, nas instalações do Centro Integrado de Comando e Controle, situado à Rua Carmo Neto, s/nº, Cidade

4.3.7.8. A CONTRATANTE será responsável pela infraestrutura necessária à realização da capacitação (sala de aula, recursos audiovisuais etc).

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Conforme exposto neste instrumento e no Estudo Técnico Preliminar a Dataprev é uma empresa pública que dispõe de ferramenta pronta, que atende as necessidades identificadas no âmbito da Secretaria de Estado de Polícia Militar, o que se mostra neste primeiro momento menos custoso, quando essa opção se comparada ao desenvolvimento de uma nova ferramenta.

5.1.1. Foi considerada esta premissa por se tratar-se de empresa pública para enquadramento na modalidade de dispensa de licitação conforme inciso IX, do Art.75, da Lei nº14.133 de 2021:

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;

5.2. Não parcelamento do objeto

5.2.1. Justifica-se o não parcelamento do objeto pelo fato de se tratar de solução integrada em suas funcionalidades softwares de um mesmo fabricante. O mesmo princípio se aplica em relação a instalação, configuração, suporte e capacitação por um só contratado, onde a indivisibilidade permite a prestação do serviço de forma mais completa, proporcionando maior segurança e garantia aos resultados pretendidos com a solução adquirida, o que também se caracteriza como vantajosa para a Administração conforme ensina Marçal Justen Filho.

“A vantagem caracteriza-se como a adequação e satisfação do interesse coletivo por via da execução do contrato. A maior vantagem possível configura-se pela conjugação de dois aspectos inter-relacionados. Um dos ângulos relaciona-se com a prestação a ser executada por parte da Administração; o outro vincula-se à prestação à cargo do particular. A maior vantagem apresenta-se quando a Administração assumir o dever de realizar a prestação menos onerosa e o particular se obrigar a realizar a melhor e mais completa prestação. Configura-se, portanto, uma relação custo-benefício. A maior vantagem corresponde à situação de menor custo e maior benefício para a Administração” (grifou-se). (JUSTEN FILHO, Marçal. Comentários à lei de licitações e contratos administrativos, 15. ed., São Paulo: 2012, p. 61)

5.2.2. Há de se trazer luz que, a não divisão do objeto em nada prejudicará o certame, no que concerne a competitividade e a busca da proposta mais vantajosa para a Administração. Tal justificativa também encontra amparo na Súmula nº 247 TCU.

Súmula nº 247 TCU: É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.(<https://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A8182A25753C20F0157679AA5617071&inline=1>- Acesso em 02 de agosto de 2022.)

5.3. Requisitos do negócio

5.3.1. A plataforma contratada deverá otimizar a capacidade de atendimento ao público, por meio de ferramentas, entre outras, de:

5.3.1.1. Agendamento de serviços presenciais;

5.3.1.2. Realização de atendimentos on-line;

5.3.1.3. Disponibilização de serviços em ambientes web; e

5.3.1.4. A plataforma deverá possuir ferramentas de gestão e controle dos atendimentos e das demandas reprimidas, de modo a possibilitar a identificação de gargalos e a otimização dos serviços, por meio do remanejamento entre as Unidades de atendimento ou revisão dos processos.

5.3.1.5. A CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão dispor de equipes técnicas especializadas de modo a proporcionar o alinhamento necessário à plena execução do serviço em conformidade com as especificações deste Termo de Referência e demais peças que compõem o presente documento.

5.4. Requisitos de capacitação

5.4.1. Será necessário a capacitação da equipe de 04 (quatro) profissionais da CONTRATADA que serão multiplicadores do conhecimento apreendido.

5.4.2. A capacitação será ministrada pela CONTRATADA de forma presencial, em local indicado pela CONTRATANTE, que será a responsável pela infraestrutura necessária à realização da capacitação (sala de aula e recursos audiovisuais).

5.4.3. Deverão ser disponibilizados, de forma impressa ou virtual, os manuais necessários à plena compreensão da operação da ferramenta.

5.4.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar instrutores plenamente capacitados na operação da plataforma e a capacitação deverá abranger todas as ferramentas cuja operação será disponibilizada à CONTRATANTE, inclusive aquelas relativas à customização do portfólio de serviços a serem ofertados aos usuários.

5.4.5. A capacitação deverá abranger instruções práticas e simulações de problemas comuns na operação da plataforma.

5.5. Requisitos legais

5.5.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – outras legislações aplicáveis e Norma interna da Dataprev - N/SI/008//00 - Gestão de Registros de Eventos (Logs).

5.6. Requisitos da Manutenção

5.6.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas e adaptativas/evolutivas pela CONTRATADA, objetivando a manutenção da disponibilidade da solução o aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

5.6.2. As manutenções preventivas e as adaptativas/evolutivas deverão ser realizadas, preferencialmente, nos finais de semana e feriados, entretanto, quando necessária a realização em dias úteis, deverá ocorrer após as 22h.

5.6.3. As manutenções corretivas deverão ser realizadas em um prazo máximo de 48h, contadas da notificação da CONTRATADA .

5.7. Requisitos Temporais

5.7.1. Os serviços devem ser prestados mediante regime de disponibilidade mínima de 98% para todos os módulos da plataforma. Os regimes de operação dos módulos estão definidos no campo “Local e Horário da prestação de serviços” deste Termo de Referência.

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

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

5.7.4. Considerando a criticidade e a importância do serviço objeto deste estudo, a CONTRATADA deve comprometer-se a empregar as melhores práticas para manutenção do ambiente tecnológico (máquinas, equipamentos, espaço físico) adequados para a realização do serviço.

5.7.5. A CONTRATADA deverá manter ambiente seguro, escalável e com redundância tendo em vista a criticidade da operação do sistema.

5.8. Requisitos de Segurança e Privacidade

5.8.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

5.8.2. A CONTRATADA deve manter em sua posse termos de confidencialidade, e de ciência e responsabilidade próprios, ou documentos análogos, com os empregados envolvidos na prestação dos

serviços que garantam as condições de confidencialidade e segurança exigidas neste documento/Termo de Referência e no contrato que vier a ser celebrado;

5.8.3. Aplica-se à presente contratação o disposto na Norma N/SI/008/00 da Dataprev, que dispõe sobre a Gestão de Registros de Eventos (logs).

5.8.4. A CONTRATADA obrigará-se a atuar nos termos deste documento e de sua proposta, em conformidade com a legislação vigente sobre proteção de dados pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, notadamente no que se refere às disposições da lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), além das demais normas e políticas de proteção de dados existentes no âmbito interno das partes.

5.9. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

5.9.1. A CONTRATADA não poderá empregar a menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

5.9.2. A CONTRATADA deverá assumir todas as despesas com transporte, hospedagem e outros custos operacionais decorrentes da execução do objeto, inexistindo qualquer possibilidade de pedido de desembolso ou reembolso a CONTRATANTE;

5.9.3. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental na execução dos serviços, nos termos dos normativos legais em vigor, a exemplo a Instrução Normativa nº 01/10 SLTI/MPOG;

5.9.3.2. A CONTRATADA deverá contribuir no que couber para a promoção do desenvolvimento estadual/nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, devendo ser priorizado o emprego de mão-de-obra, materiais, tecnologias e matérias primas de origem local para sua execução e em conformidade com o Decreto Estadual do RJ 43.629/12; e

5.9.4. A CONTRATADA deverá prestar todos os serviços em idioma pátrio oficial (português).

5.10. **Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

5.10.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.

5.10.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE.

5.11. **Requisitos de Projeto e de Implementação**

5.11.1. Todas as regras de negócio e especificações técnicas para execução dos serviços serão realizadas pela equipe formalmente indicada pela SEPM.

5.11.2. A CONTRATADA deverá manter o representante/preposto comercial que responderão sobre a execução do objeto.

5.11.3. Sistema Multiplataforma: A solução deve ser multiplataforma, permitindo o funcionamento em web no navegador.

5.11.4. A Integridade dos dados da base: A solução deve garantir a integridade dos dados da base, acesso dos cidadãos através do gov.br e das outras bases e sistemas interoperáveis.

5.11.5. Desempenho e disponibilidade: Deve monitorar a disponibilidade das ferramentas de coleta e consulta dos dados.

5.11.6. Usabilidade: A entrada de dados deve permitir uma fácil navegação entre as telas, disponibilização de menus e botões que primem pela experiência do usuário, com fácil navegação para entrada de dados e resultado de consultas. Devem ainda prover maior rastreabilidade e facilidade na identificação de erros.

5.11.7. Parametrização: Os novos sistemas deverão ser desenvolvidos por meio de tecnologia que permita a SEPM realizar parametrizações céleres que julgar necessárias para adequação do sistema às recorrentes mudanças que ocorrem nos diversos processos que envolvem a SEPM. Deve viabilizar a

criação no sistema de um portfólio de serviços para possibilitar o cadastro de grupo de serviços que serão ofertados e vinculados ao cidadão, onde o gestor poderá configurar os campos que se aplicam a determinado serviço. A configuração nesse cadastro deve ser aplicada em tempo real nos demais módulos.

5.11.8. Acessibilidade Digital: A acessibilidade digital compreende a implantação de recursos que permitam ao usuário realizar a interação com o sistema independentemente de suas dificuldades.

5.12. **Requisitos de Implantação**

5.12.1. Os serviços prestados pela CONTRATADA , incluindo toda implantação de software, deverão ser precedidos de autorização prévia da CONTRATANTE.

5.13. **Mecanismos formais de comunicação**

5.13.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e o CONTRATADO, os seguintes:

5.13.2. Ordem de Serviço;

5.13.3. Ata de Reunião;

5.13.4. Ofício;

5.13.5. Sistema de abertura de chamados; e

5.13.6. E-mails.

6. **DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, QUANTIDADES E VALOR ESTIMADO**

6.1. Conforme planilha de CAPACIDADE da plataforma de atendimento, foi considerado para fins dessa prestação de serviços, o seguinte quantitativo mensal:

Tamanho	Operações			Usuários		Armazenamento	
	Senhas emitidas	Agendamentos criados	Tarefas criadas	Usuários Internos	Total de usuários (área cidadão)	Usuários concorrentes	Espaço e armazenamento (TB)
MICRO	75.000	50.000	50.000	1.000	6.880.000	500	0,40

6.2. A capacidade considerada tamanho micro, levou em consideração o número de atendimentos mensais, realizado ao público de veteranos e pensionistas e assuntos demandados nos atendimentos remoto e presencial.

6.2.1. O preço mensal estimado da Plataforma de atendimento UNA é de R\$ 75.023,35 (setenta e cinco mil vinte e três reais e trinta e cinco centavos).

6.2.2. O preço total estimado para a consultoria foi de R\$ 19.079,20 (dezenove mil, setenta e nove reais e vinte centavos), pagos no vencimento do mês 1.

6.2.2.1. Para chegar neste valor de R\$ 19.079,20, foi considerado o valor/hora de consultoria de R\$ 238,49 (duzentos e trinta e oito reais e quarenta e nove centavos) multiplicado por 80 horas (2 semanas de consultoria).

6.2.3. O custo estimado total da contratação considerando o valor de Consultoria é de R\$ 919.359,40 (novecentos e dezenove mil trezentos e cinquenta e nove reais e quarenta centavos).

Mês	Serviço	Métrica de Faturamento	Valor mensal
1	Plataforma de atendimento UNA – Tamanho “micro” + Consultoria	Taxa Mensal	R\$ 94.102,55
2	Plataforma de atendimento UNA – Tamanho “micro”	Taxa Mensal	R\$ 75.023,35
3	Plataforma de atendimento UNA – Tamanho “micro”	Taxa Mensal	R\$ 75.023,35
4	Plataforma de atendimento UNA – Tamanho “micro”	Taxa Mensal	R\$ 75.023,35
5	Plataforma de atendimento UNA – Tamanho “micro”	Taxa Mensal	R\$ 75.023,35

6	Plataforma de atendimento UNA – Tamanho “micro”	Taxa Mensal	R\$ 75.023,35
7	Plataforma de atendimento UNA – Tamanho “micro”	Taxa Mensal	R\$ 75.023,35
8	Plataforma de atendimento UNA – Tamanho “micro”	Taxa Mensal	R\$ 75.023,35
9	Plataforma de atendimento UNA – Tamanho “micro”	Taxa Mensal	R\$ 75.023,35
10	Plataforma de atendimento UNA – Tamanho “micro”	Taxa Mensal	R\$ 75.023,35
11	Plataforma de atendimento UNA – Tamanho “micro”	Taxa Mensal	R\$ 75.023,35
12	Plataforma de atendimento UNA – Tamanho “micro”	Taxa Mensal	R\$ 75.023,35
Valor Total			R\$ 919.359,40

7. DO CRONOGRAMA

7.1. O cronograma das etapas do objeto de contratação:

CRONOGRAMA FÍSICO		
1.	Assinatura do Contrato	dia 0
2.	Projeto Executivo	30 dias
2.1	Definição dos serviços e planos de trabalho	
	- Reuniões preliminares de entendimento das necessidades de negócio;	
	- Mapeamento da Transferência dos processos que serão suportados pela Plataforma;	
	- Elaboração da estratégia/plano de implantação e cronogramas	
2.2	Aprovação do Projeto Executivo	
3.	Solução Tecnológica Integrada	90 dias
3.1	Fases de desenvolvimento, testes e homologação:	
	- Configuração e uso da Plataforma em fases de testes/homologação	
3.2	Implantação da plataforma	
	- Configuração e Implantação da Plataforma em ambiente de produção	
3.3	Capacitação de usuários:	
	- A capacitação de usuários multiplicadores, para esta fase a Dataprev estima 2 semanas de consultoria.	
3.4	Aprovação TEP (Termo de entrada em produção)	
-	Implementação da Plataforma UNA - Prazo total	120 dias

7.2. O cronograma poderá ser alterado através de adequações propostas por qualquer das partes e validadas pela outra parte.

8. DO PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO

8.1. O prazo de entrega da plataforma de atendimento UNA será disponibilizada após a validação do cronograma com ações e prazos e, à partir de autorização expressa da CONTRATANTE. A contar da assinatura do contrato, a CONTRATADA terá um prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentar o cronograma.

8.2. No cronograma haverá a descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho.

8.3. Os recursos utilizados serão os dos centros de processamento da CONTRATADA para a entrega das transações de negócio, incluindo a conectividade em diversos canais e a garantia de segurança.

8.4. As evoluções tecnológicas e funcionais nos serviços contratados terão sua implantação informada à CONTRATANTE.

8.5. A CONTRATADA deverá garantir toda a infraestrutura necessária para suportar a quantidade de acessos aos sistemas, que compõem as soluções corporativas já elencadas e que constituem em última análise o atendimento ao usuário (veteranos e pensionistas), de acordo com a disponibilidade contratada, a conectividade e segurança, criando uma plataforma inteligente para a gestão e operacionalização. A solução deve permitir a realização de requerimentos para atendimento presencial ou à distância, além de tornar possível o acompanhamento de todas as informações do requerente. Além disso, deve possibilitar o acesso a um espaço que apresente um conjunto de serviços on-line ofertados ao usuário, com garantia de segurança em todo o processo e utilizando as mais modernas tecnologias de informação.

8.6. Os serviços serão executados conforme definições estabelecidas entre as equipes técnicas da CONTRATANTE e da CONTRATADA de acordo com as premissas constantes do presente, devendo haver, ainda, disponibilidade de equipes técnicas especializadas por parte da Contratante para alinhamento referente ao serviço constante neste documento.

8.6.1. Sempre que houver atendimento presencial, este deverá ser executado no Centro Integrado de Comando e Controle - CICC, situado na Rua Carmo Neto, esquina com a Rua Benedito Hipólito, Cidade Nova, Rio de Janeiro / RJ - CEP 20.211-130.

8.6.2. Os serviços prestados em ambiente virtual, utilizarão sítio eletrônico específico, com endereço a ser definido pela CONTRATANTE, indicado à CONTRATADA .

8.6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: 24h por dia, 7 dias por semana, sendo as manutenções realizadas no regime de horário estendido, conforme a seguir:

8.6.3.1. De Segunda à sexta das 7h às 22h e Sábado de 07h às 14h programadas, preferencialmente, nos fins de semana, feriados e a partir das 22 horas, quando necessário, em dias úteis. Todos os horários considerados neste documento estão baseados no horário de Brasília (Distrito Federal)

8.6.3.2. O atendimento é realizado por meio de ferramenta web para registro e acompanhamento de chamados técnicos disponibilizada pela CONTRATADA .

8.6.4. Não será concedida prorrogação do prazo de entrega estabelecido em função de motivos previsíveis e comercialmente injustificados.

8.6.5. Conceder-se-á prorrogação no prazo de entrega somente em face dos motivos previstos no art. 393 – parágrafo único, da Lei nº 10.406/2002.

8.6.6. A CONTRATADA deverá comunicar à Diretoria de Sistemas de Informação – DSI, por e-mail ou telefone, com 72 (setenta e duas) horas de antecedência, a data e o horário previstos para a entrega dos produtos.

8.6.7. Os serviços deverão ser prestados por profissionais capacitados, com supervisão de um representante da CONTRATADA para o desempenho das atividades.

8.6.8. Não será admitida a subcontratação, parcial ou total para a prestação dos serviços.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1. 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.

9.2. 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 apostilamento.

9.3. As comunicações entre o CONTRATANTE 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.

9.4. O CONTRATANTE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

9.5. Preposto

9.5.1. 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.

9.5.2. O 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

9.6. Reunião Inicial

9.6.1. Após a assinatura do contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada uma reunião inicial de alinhamento, com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, Termo de Referência e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

9.6.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

9.6.3. A pauta dessa reunião observará, pelo menos:

9.6.3.1. Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;

9.6.3.3. Entrega, por parte da CONTRATADA, da ratificação do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

9.6.3.5. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

9.6.3.6. A carta de apresentação do preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

9.7. Fiscalização

9.7.1. 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 a seguir.

9.8. Fiscalização Técnica

9.8.1. 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 Pública (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

9.8.1.1. O fiscal técnico do contrato anotar 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);

9.8.1.2. Identificada qualquer inexatidão 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);

9.8.1.3. 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).

9.8.1.4. 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).

9.8.1.5. 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).

9.9. Fiscalização Administrativa

9.9.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, 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).

9.9.1.1. 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).

9.10. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

9.10.1. Verificação contínua da prestação do serviço contratado, nos termos previstos neste Termo de Referência e na proposta da CONTRATADA, devidamente assessorado pelo fiscal técnico.

9.10.2. Verificação do cumprimento das obrigações tributárias, trabalhistas e previdenciárias por parte da CONTRATADA, bem como da manutenção das condições de habilitação.

9.10.3. Inclusão mensal das notas fiscais/faturas no SILOMS para liquidação e pagamento da despesa. O faturamento das parcelas do contrato deverá ocorrer até o décimo quinto dia útil do mês subsequente ao qual a fatura se referir.

9.10.4. Elaboração mensal do Relatório de Situação Contratual, fazendo constar quaisquer ocorrências relativas à execução do objeto e submetendo à apreciação do Agente de Controle Interno e do Ordenador de Despesas.

9.11. Gestor do Contrato

9.11.1. 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).

9.11.2. 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).

9.11.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará 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).

9.11.4. 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).

9.11.5. 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).

9.11.6. 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).

9.11.7. 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.

10. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

10.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Índice de Medição de Resultados (IMR), conforme previsto no acordo de níveis de serviço.

10.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, conforme indicadores previstos nas páginas 11 e 12 do modelo de negócios (91366027), sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA :

10.2.1. não produzir os resultados acordados;

10.2.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

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

10.4. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por comissão cujos membros serão designados pela Diretoria Sistemas de Informação, conforme ato de nomeação, os quais deverão atestar os documentos da despesa para fins de pagamento, quando comprovada a fiel e correta entrega.

10.4.1. A comissão a que se refere o item anterior, sob pena de responsabilidade administrativa, anotarà em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 10 (dez) dias, para ratificação.

10.4.2. Caberá aos servidores designados rejeitar, totalmente ou em parte, qualquer serviço que não esteja de acordo com as exigências, bem como determinar prazo para correção

10.6. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

10.6.1. Cumprimento dos resultados acordados, conforme acordo níveis de serviço; e

10.6.2. Cumprimento das obrigações contratuais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias por parte da CONTRATADA .

10.7. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a , da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

10.7.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

10.8. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

10.9. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

10.10. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

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

10.11.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

10.12. A CONTRATADA fica obrigado 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 Recebimento Provisório.

10.13. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

10.14. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

10.15. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

10.16. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

10.17. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

10.17.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

10.17.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

10.17.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

10.17.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

10.17.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

10.17.6. O pagamento das Notas Fiscais será efetuado em até 30 (trinta) dias contados da emissão da documentação de cobrança pela CONTRATANTE;

10.18. 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 no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

10.19. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

10.20. 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.

10.20.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

11. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO

11.1. O índice de disponibilidade do serviço será de 98% (noventa e oito por cento) dentro dos horários previstos no regime de operação. Já o índice de TMRI (Tempo Máximo de Reparo de Incidentes) será aplicado com a tolerância de até 4 (quatro) horas para cada registro de incidente grave de indisponibilidade ocorrido. Mais detalhes estão pormenorizados no modelo de negócio index nº 91366027, (páginas 07 a 12).

11.1.1. Disponibilidade de 98% para todos os módulos:

11.1.1.1. Administrativo

11.1.1.2. Atendimento

11.1.1.3. Back Office

11.1.1.4. Portal Web

11.1.1.5. Solicitação de Serviço

11.1.2. Regime de Operações o Por módulos:

11.1.2.1. Administrativo – Comercial Estendido

11.1.2.2. Atendimento – Comercial Estendido

11.1.2.3. Back Office – Comercial Estendido

11.1.2.4. Portal Web – 24x7

11.1.2.5. Portal mobile – 24x7

11.1.2.6. Solicitação de Serviço – 24x7

11.1.3. TMRI – Tempo Máximo para Reparo de Incidentes

11.1.3.1. 4 horas para todos os módulos (padrão estabelecido nos demais contratos e exigência dos órgãos de controle)

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. São responsabilidades da CONTRATADA:

12.1.1. Executar os serviços conforme especificações deste documento e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste documento e na proposta;

12.1.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

12.1.3. Prestar à CONTRATANTE os serviços objeto deste contrato, nos prazos e condições pactuadas, observando os níveis de serviços apresentados nos Anexos deste Termo de Referência;

12.1.4. Assegurar a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos dados, informações, sistemas informatizados, manuais, programas-fonte e objeto, base de dados ou outros recursos pertencentes à CONTRATANTE e armazenados ou sob a gestão da CONTRATADA;

12.1.5. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do presente contrato;

12.1.6. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua comprovada culpa ou dolo na execução do contrato;

12.1.7. Apresentar à CONTRATANTE, mediante solicitação e conforme periodicidade requerida, Relatórios de Gerenciamento de Níveis de Serviço que contemplem os resultados apurados pela CONTRATADA dos indicadores do ANS, bem como os descontos cabíveis;

12.1.8. Designar formalmente o preposto e seu substituto eventual, para representá-la perante o CONTRATANTE, com a missão de garantir o regular andamento dos serviços, os quais reportar-se-ão diretamente ao Gestor do Contrato;

- 12.1.9. Emitir faturamento observando o quantitativo atestado pelo CONTRATANTE ou avençado após o tratamento das glosas interpostas por esta;
- 12.1.10. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o CONTRATANTE, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;
- 12.1.11. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato, nos termos da legislação vigente.
- 12.1.12. A Dataprev executará as atualizações tecnológicas e de segurança nos ambientes vinculados aos serviços prestados, sem ônus aos clientes, de acordo com as janelas de disponibilidade mais adequadas à continuidade do serviço.
- 12.1.13. Disponibilizar o pessoal para prover a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, mesmo que seja por motivos de férias, descanso semanal, licenças, faltas ao serviço, demissões e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente.
- 12.1.14. Adotar as providências e mobilizar os recursos cabíveis, de modo a viabilizar a execução do objeto do contrato;
- 12.1.15. Elaborar, quando couber, cronogramas detalhados envolvendo as etapas dos serviços, em conformidade com as especificações técnicas descritas nos Anexos;
- 12.1.16. Não divulgar informações, dados, projetos, serviços e soluções de TI de propriedade da outra parte, nem falar em seu nome, em nenhum tipo de mídia, sem sua prévia autorização;
- 12.1.17. Tomar as medidas cabíveis para evitar que as informações de propriedade da outra parte sejam divulgadas ou distribuídas por seus empregados ou agentes; e
- 12.1.18. Zelar para que os órgãos integrantes de sua estrutura observem, rigorosamente, os procedimentos formalizados neste instrumento para o encaminhamento das solicitações de serviços e quaisquer outras comunicações à outra parte.

13. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 13.1. São responsabilidades do CONTRATANTE:
- 13.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 13.1.2. Prover instalações elétricas, de rede, comunicação e de infraestrutura adequadas em seus ambientes, bem como os equipamentos computacionais, seus periféricos e todos os demais insumos a serem utilizados.
- 13.1.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão especialmente designados, 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, na ausência de informação do(s) gestor(es) e fiscal(is) do Contrato, o responsável será(ão) o(s) signatário(s) do contrato.
- 13.1.4. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 13.1.5. Assegurar recursos financeiros necessários à realização dos serviços previstos neste Contrato, por meio de dotação orçamentária específica;
- 13.1.6. Acompanhar a utilização dos recursos contratuais, adotando as providências necessárias para adequação e otimização de consumo dos serviços contratados;
- 13.1.7. Atestar os serviços nos prazos determinados neste Contrato;
- 13.1.8. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste documento;

- 13.1.9. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
- a) exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
 - b) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADA;
 - c) promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
 - d) considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens;
- 13.1.10. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 13.1.11. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 13.1.12. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela CONTRATADA, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado;
- 13.1.13. Solicitar, formalmente, as providências que impliquem alterações contratuais;
- 13.1.14. Manter a CONTRATADA informada de quaisquer atos da Administração Pública que venham a interferir direta ou indiretamente nos serviços contratados;
- 13.1.15. Adotar providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto deste Contrato;
- 13.1.16. Fornecer à CONTRATANTE, completa e tempestivamente, as informações necessárias e demais subsídios congêneres indispensáveis à execução dos serviços;
- 13.1.17. Avaliar, aprovar, acompanhar, supervisionar e controlar os cronogramas de prestação de serviços;
- 13.1.18. Adotar as plataformas de gestão de serviços padronizadas, baseadas nas ferramentas que a CONTRATADA disponibilizar, como forma de identificação, comunicação, notificação e tratamento de acionamentos e solicitações de usuários. No caso de definição de outra ferramenta, a adoção pela CONTRATANTE ocorrerá conforme cronograma acordado entre as partes.
- 13.1.19. Adotar as providências e mobilizar os recursos cabíveis, de modo a viabilizar a execução do objeto do Contrato;
- 13.1.20. Elaborar, quando couber, cronogramas detalhados envolvendo as etapas dos serviços, em conformidade com as especificações técnicas descritas nos Anexos;
- 13.1.21. Não divulgar informações, dados, projetos, serviços e soluções de TI de propriedade da outra parte, nem falar em seu nome, em nenhum tipo de mídia, sem sua prévia autorização;
- 13.1.22. Tomar as medidas cabíveis para evitar que as informações de propriedade da outra parte sejam divulgadas ou distribuídas por seus empregados ou agentes; e
- 13.1.23. Zelar para que os órgãos integrantes de sua estrutura observem, rigorosamente, os procedimentos formalizados neste instrumento para o encaminhamento das solicitações de serviços e quaisquer outras comunicações à outra parte.

14. DA VIGÊNCIA

- 14.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura do contrato prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, desde que autorizado pela autoridade competente e que sejam preenchidos os requisitos enumerados abaixo de forma simultânea:

- a) Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- c) A CONTRATADA não tenha sofrido qualquer punição de natureza pecuniária;
- e) A Administração ainda tenha interesse na realização do serviço;
- g) O valor do Contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
- i) A CONTRATADA concorde com a prorrogação.

14.4. O preço total proposto deverá considerar a consecução integral do objeto da presente contratação, englobando todos os custos diretos e indiretos incidentes.

15. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

15.1. A Dataprev é uma empresa pública, regulada por membros do Governo Federal, com estatuto e missão autorizadas em Lei. Nesse caso, o risco associado a extinção da atividade empresarial depende exclusivamente de atividade estatal (atos do príncipe), não havendo riscos aparentes associados a outros fatores que as empresas de mercado estão sujeitas.

15.2. Do exposto, esta Administração crer na veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA, entretanto, esta fica inteiramente ciente das punições legais e cabíveis no caso de informações prestadas que não condizem com a realidade, podendo a Administração, por meio da atuação de seus servidores, realizar diligências a qualquer tempo para atestar veracidade.

16. DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

16.1. Informo que a contratação desse objeto alinha-se a meta de planejamento do Plano Estratégico e Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PEDTIC 2024-2027), desta SEPM.

16.2. A presente demanda está contemplada no Plano Anual de Contratações 2025.

17. DO PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA

17.1. Não será exigida a garantia da contratação de que tratam o art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, por se tratar de contratação de empresa pública.

18. DAS PENALIDADES:

18.1. Fica a proponente, sujeita às sanções administrativas e demais penalidades, nos casos fixados no Contrato e em conformidade com os termos estabelecidos nos artigos 86 e 87 do Decreto nº 3.149, de 28 de abril de 1980 e nos artigos 155 a 163 da Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS:

19.1. Quaisquer dúvidas relacionadas às condições estabelecidas neste Termo poderão ser esclarecidas junto a Diretoria de Sistemas de Informação da SEPM, localizada na Rua Carmo Neto s/nº, esquina com a Rua Benedito Hipólito, Cidade Nova, RJ. Tel.: (21) 2276 -6440 ou (21) 2276-6410 (E-mail: adm.dsi@pm.rj.gov.br).

ASSINADO:

(Assinado Eletronicamente)

Moises Caetano de Lima Junior – 1º Ten PM

Diretoria de Sistemas de Informação

Chefe da Assessoria Técnica de Projetos e Contratos de Sistemas

Id Funcional 2242125-4

APROVADO:

Assinado Eletronicamente
Thyago **Ferreira** Vieira - Maj PM
Diretor de Sistemas de Informação
Id Funcional 4189345-0
(Ordenador de Despesas Secundário)
Resolução SEPM nº 3378 de 22 de fevereiro de 2023)

Rio de Janeiro, 10 abril de 2025



Documento assinado eletronicamente por **Moises Caetano de Lima Junior, Primeiro Tenente**, em 10/04/2025, às 16:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **THYAGO FERREIRA VIEIRA, Major**, em 10/04/2025, às 16:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **98003749** e o código CRC **E69D26B1**.

Referência: Processo nº SEI-350011/000722/2025

SEI nº 98003749

Rua Evaristo da Veiga, Nº 78 - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20.031-040
Telefone: