



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
SAUS QUADRA 2 BLOCO 0, - Bairro ASA SUL, Brasília/DF, CEP 70070946
Telefone: (61) 3313-4509 e Fax: @fax_unidade@ - http://www.inss.gov.br

TERMO ADITIVO

Processo nº 35000.000351/2017-51

Unidade Gestora: CGLCO

OITAVO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 49/2018

PROCESSO Nº 35000.000351/2017-51

DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 11/2018

**OITAVO TERMO ADITIVO QUE ENTRE SI
CELEBRAM O INSTITUTO NACIONAL DO
SEGURO SOCIAL – INSS E A EMPRESA DE
TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA
PREVIDÊNCIA – DATAPREV.**

O **INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS**, Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Economia, criado, na forma da autorização legislativa contida no art. 17 da Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990 e reestruturado conforme determinação contida no art. 11, parágrafo único, da Lei nº 8.422, de 13 de maio de 1992, pelo Decreto nº 9.104 de 24 de julho de 2017, inscrito no **CNPJ/MF nº 29.979.036/0908-91**, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, com sede no Setor de Autarquia Sul, Quadra 02, Bloco “O”, 5º andar – Brasília-DF, neste ato representado pelo seu Diretor de Gestão de Pessoas e Administração, o Sr. **HELDER CALADO DE ARAÚJO**, designado pela Portaria da Casa Civil nº 1.661, de 29/4/2019, portador da Cédula de Identidade RG nº 721540PE, expedida pela MEX/PE e CPF/MF nº 012.730.144-56, com base nas atribuições delegadas na letra “g”, inciso XIV do artigo 76 do Regimento Interno do INSS, aprovado pela PT/MDS nº 414 de 28 de setembro 2017, e a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - DATAPREV, Empresa Pública Federal vinculada ao Ministério da Economia, constituída nos termos da Lei nº 6.125, de 04/11/1974, alterada pela Medida Provisória MP nº 2.216-37, de 31/08/2001, e com o Estatuto aprovado pelo Decreto nº 7.151, de 12/04/2010, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 42.422.253/0001-01, estabelecida na cidade de Brasília-DF, Setor de Autarquias Sul, Quadra 01, Bloco E/F, neste ato representada por sua **Presidente, Sra. CHRISTIANE ALMEIDA EDINGTON**, portadora da Cédula de Identidade RG nº 62.511.083-3, expedida pela SSP/SP e CPF nº 387.697.355-49, e por seu Diretor de Relacionamento e Negócios, Sr. **ANDRÉ CÔRTE**, portador da Cédula de Identidade RG nº 1.076.476.967, expedida por SSP/PC RS e CPF/MF nº 955.550.990-53, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, têm entre si, justo e avençado, e celebram, o presente Termo Aditivo, sob os termos e condições estabelecidos nas cláusulas abaixo:

1. **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

- 1.1. Prorrogação do Contrato nº 49/2018, por mais 1 (um) mês, compreendendo o período de **16/01/2020 a 16/02/2020**, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, na forma do artigo 57, inciso II da Lei nº 8.666/93;
- 1.2. Ficam acrescidas no Contrato nº 49/2018 as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA SEXTA-A - DAS SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS, HOMOLOGAÇÕES E VALIDAÇÕES

Sob pena de não reconhecimento pela CONTRATADA, toda e qualquer solicitação de desenvolvimento, evolução, ajustes, correções, priorização de demandas, homologações, extrações, apurações especiais e tratamento de informações em quaisquer sistemas, serviços e aplicações objeto do presente contrato somente serão processadas e validadas mediante a manifestação prévia e expressa da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação do INSS, que passa a ter responsabilidade exclusiva pelo CONTRATANTE na comunicação formal decorrente do contrato.

CLÁUSULA SEXTA-B – DO ACESSO AOS DADOS PREVIDENCIÁRIOS, RELATÓRIOS E EXTRAÇÕES

Fica garantido ao CONTRATANTE, diretamente, acesso às bases de dados previdenciários armazenados nos sistemas desenvolvidos, mantidos ou hospedados pela CONTRATADA, por meio de mecanismos e ferramentas próprios, de acordo com as necessidades do CONTRATANTE e sem custos adicionais.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. A CONTRATADA conferirá o acesso previsto no caput, à Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação do CONTRATANTE, por meio de uma ferramenta suportada em Big Data que permita consultas e extrações. Para eventuais necessidades de dados adicionais para ingestão no Big Data deverá ser aberta uma demanda, sem custos ao CONTRATANTE, conforme o fluxo de demandas já pactuado neste contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Para atendimento ao parágrafo primeiro desta Cláusula não haverá qualquer tipo de tratamento do dado pela CONTRATADA, bem como deverão ser observadas as condições técnicas viáveis e sem geração de custos adicionais para a CONTRATADA.

CLÁUSULA SÉTIMA-A – DO PAINEL DE CONTROLE DO NÍVEL DE SERVIÇO

A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE Painel de Controle que permita o monitoramento dos níveis de serviço acordados e com métricas de qualidade focadas em disponibilidade.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. A Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação do CONTRATANTE e a CONTRATADA estabelecerão, em conjunto, o cronograma de implementação do que trata o *caput* desta Cláusula.

PARÁGRAFO SEGUNDO. A ferramenta eletrônica de que trata a Cláusula Sétima-A deverá demonstrar os episódios de indisponibilidades e instabilidades nos sistemas mantidos pela CONTRATADA, com detalhamento que abranja as unidades descentralizadas do CONTRATANTE.

CLÁUSULA NONA.A – DO INVENTÁRIO DOS SISTEMAS EM EFETIVA UTILIZAÇÃO

Será formada uma Comissão Técnica Mista, em até 15 (quinze) dias da assinatura do presente Termo Aditivo, com representantes de ambas as partes, para realizar um inventário e propor ganhos de eficiência, além das consideradas na Cláusula Vigésima Terceira.

PARÁGRAFO ÚNICO: A Comissão realizará o inventário dos sistemas envolvidos no presente Contrato e proporá possíveis desligamentos em cronograma a ser estabelecido pelas partes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA DESONERAÇÃO DO CONTRATO

As partes envidarão esforços para reduzir custos referentes ao presente contrato, considerando as condições previstas na cláusula NONA-A.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. Redução de custos referida no *caput* será viabilizada mediante a redução de escopo do Contrato, a partir da implementação das seguintes ações:

- a. Desligamento sistema Prisma;
- b. Desligamento sistema Sabi;
- c. Implantação da nova folha, desenvolvida em plataforma baixo;
- d. Desligamento correio eletrônico;
- e. Não prestação de serviços do tipo VPN;
- f. Não prestação de serviços do tipo serviços de suporte remoto, exceto aos sistemas desenvolvidos e mantidos pela Dataprev;
- g. Adequação dos sistemas/plataformas exigidos à real necessidade do INSS, autorizando os respectivos desligamentos em cronograma a ser definido;
- h. Desligamentos de links em agências fechadas.

PARÁGRAFO SEGUNDO. As ações arroladas no Parágrafo Primeiro serão adotadas conforme cronograma a ser definido de comum acordo entre as partes e considerando o exercício de 2020.

PARÁGRAFO TERCEIRO. A não implementação das condições previstas no Parágrafo Primeiro, obrigará as partes à renegociação dos valores de forma a reequilibrar o Contrato.

1.3. Decréscimo de 0,1452% (zero vírgula um quatro cinco dois) do valor inicial atualizado do contrato, correspondente a 44,83% do item 300.1 – Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas, nos moldes do artigo 65, inciso I, alínea “b” da Lei nº 8.666/93;

1.4. Substituição do Anexo V – Acordos de Níveis Mínimos de Serviço.

1.5. Substituição do Anexo VI – Detalhamento dos Preços, com repactuação dos valores inicialmente pactuados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR DO CONTRATO

2.1. O CONTRATANTE pagará a CONTRATADA pela execução do objeto deste Contrato o valor global de **R\$ 47.499.997,88 (quarenta e sete milhões, quatrocentos e noventa e nove mil, novecentos e noventa e sete reais e oitenta e oito centavos)**, conforme tabela constante no Anexo VI - Detalhamento dos Preços deste Contrato.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. A despesa com o presente Termo Aditivo correrá à conta da Dotação Orçamentária conferida ao **CONTRATANTE** INSS para o exercício de 2020, com a seguinte classificação: Programa de Trabalho: 08126503125830001/0912622142292001/09183221425640001; Natureza da Despesa: 339040; Fonte de Recursos: 0151699524/0250570202; Plano Interno: 02583111001/DTBENEF1/DTGESCAD e respectivas Notas de Empenho.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA RATIFICAÇÃO

4.1. Ficam mantidas todas as disposições e cláusulas constantes do Contrato nº 49/2018, não atingidas pelas alterações introduzidas no presente Termo Aditivo, que passa a fazer parte integrante do referido contrato, resguardando-se, todavia, eventuais direitos que ensejem pedido de reajuste de preços.

5. CLÁUSULA QUINTA – DA PUBLICAÇÃO

5.1. A publicação do presente Termo Aditivo deverá ser efetivada pelo CONTRATANTE, no Diário Oficial da União, na forma prevista no parágrafo único do artigo 61 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e demais alterações.

6. CLÁUSULA SEXTA – DO FORO

6.1. Fica eleito o foro da Subseção Judiciária do Distrito Federal, Seção Judiciária da Justiça Federal de Brasília/DF para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

6.2. E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, após ter sido lido juntamente com seu(s) anexo(s), o presente Termo Aditivo é assinado eletronicamente pelas partes.

Brasília, 16 de janeiro de 2019

**HELDER CALADO DE ARAÚJO
EDINGTON**
DIRETOR DE GESTÃO DE PESSOAS E ADMINISTRAÇÃO

CHRISTIANE ALMEIDA
PRESIDENTE - DATAPREV

ANDRÉ CÔRTE
DIRETOR DE RELACIONAMENTO E
NEGÓCIOS



Documento assinado eletronicamente por **HELDER CALADO DE ARAUJO, Diretor(a)**, em 16/01/2020, às 23:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **André Côrte, Usuário Externo**, em 16/01/2020, às 23:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Christiane Almeida Edington, Usuário Externo**, em 17/01/2020, às 00:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0217465** e o código CRC **E1D36162**.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
 Diretoria de Gestão de Pessoas e Administração
 Coordenação-Geral de Licitações e Contratos
 Coordenação de Compras e Serviços
 Divisão de Administração de Contratos

Anexo

Anexo V

Acordo de Níveis Mínimos de Serviço

1. Este anexo tem como objetivo apresentar os níveis mínimos de serviço (NMS) a serem observados durante a execução contratual.

REGIME DE OPERAÇÃO

2. A Tabela 1: Regimes de operação apresenta os regimes de operação dos serviços e sistemas.

Código	Regime de operação	Horário de funcionamento	Janela de manutenção
R1	24 x 7	De segunda a domingo 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).	Fim de semana e feriado, a partir de sexta-feira as 19 horas até segunda-feira 6:59 Quinta-feira (19 h as 6:59 h)
R2	Horário estendido 15 x 6	Dias úteis de segunda a sábado 15x6 (quinze horas por dia, seis dias por semana) Horário: 07:00 às 22:00.	Fim de semana e feriado, a partir de sexta-feira as 19 horas até segunda-feira 6:59 Quinta-feira (19 h as 6:59 h)
R3	Horário comercial 12 x 5	Dias úteis de segunda a sexta 12x5 (doze horas por dia, cinco dias por semana) Horário: 07:00 às 19:00.	Fim de semana, feriado e período noturno, a partir das 19 horas.

Tabela 1: Regimes de operação

3. A janela de manutenção é o período em que a Dataprev realiza manutenções programadas em seu parque tecnológico.
4. Para os regimes de operação R1, R2 e R3, as mudanças (implantações de soluções em produção) serão realizadas respeitando a janela de manutenção (tabela 1).
5. Para os serviços com regime de operação R1, não serão contabilizadas para efeito de Acordo de nível de serviço as indisponibilidades ocorridas durante as rotinas de Manutenção e Operação.
6. Serão considerados rotinas de manutenção/operação:
- 6.1. Janelas de Manutenção
 - 6.2. Mudanças
 - 6.3. Paradas Programadas
 - 6.4. Processamento Batch
 - 6.5. Rotinas de Backup
 - 6.6. Demais procedimentos operacionais
7. O tempo de parada dos serviços em Paradas Programadas e Janelas de Manutenção não será contabilizado para cálculo de atendimento do NMS, para todos os regimes de operação.
8. Caso a manutenção exceda o período planejado afetando a operação da Contratante, o tempo adicional à janela prevista será utilizado para cálculo de atendimento do NMS.
9. Paradas não programadas serão realizadas preferencialmente na janela de manutenção. Não sendo possível, deverão ser autorizadas pela Contratante, com exceção à incidentes considerados graves onde a Dataprev deverá atuar tempestivamente.

INDICADORES

10. Serão considerados para monitoramento com glosas estabelecidas, os seguintes indicadores:

10.1. **Disponibilidade:**

- A medição do nível de serviço começa a ser considerada a partir do registro de incidente de indisponibilidade pela Dataprev;
- Um incidente de indisponibilidade é aquele que representa o estado de um serviço quando este não está disponível para uso durante o tempo de serviço acordado;
- A disponibilidade de cada serviço é definida de acordo com os seus horários de funcionamento (regime de Operação) e será expressa como um percentual medido em um período de 30 dias, que culminará com o período de faturamento;
- A disponibilidade de um serviço deve considerar o regime de operação definido no ANS, excluídas as paradas programadas até o limite de sua franquia, quando houver;
- Só são considerados no cálculo da indisponibilidade os incidentes devidamente registrados na Central de serviços pelos usuários, ou registrados por sistemas de monitoramento, comprovados pelas equipes técnicas da Dataprev como incidentes que gerem indisponibilidade do serviço;
- A indisponibilidade não se aplica em caso de impacto a usuário específico ou localidade específica;
- Não serão considerados como incidentes para cálculo desse indicador de disponibilidade os incidentes ocorridos por falha dentro das instalações do INSS.
- O indicador de disponibilidade é definido, em porcentagem, como a razão da soma dos tempos diários de disponibilidade do serviço pela soma dos tempos do regime de operação, durante o período de aferição;

- Considera-se também indisponibilidade uma instabilidade grave com duração superior a 2h. Para efeitos de aferição de disponibilidade, neste caso, o indicador iniciará após a instabilidade ser considerada indisponibilidade.

10.2. TMRS: Tempo Médio de Reparo de Serviço

- O indicador representa o tempo médio para restaurar um serviço ou outro item de configuração após uma falha. É a razão da soma dos tempos de reparo de cada incidente pela quantidade de incidentes ocorridos, durante o tempo de aferição. Considerando as indisponibilidades registradas dentro do Regime de Operação contratado para o serviço e ou sistema, a tolerância do TMRS é de 3 horas;
- Não serão considerados como incidentes para cálculo desse indicador de disponibilidade os incidentes ocorridos dentro das instalações do INSS;
- Para cálculo do TMRS serão considerados os sistemas com regime de operação R1 e R2.

11. Outros Indicadores

11.1. Será composto um grupo de trabalho para elaboração dos processos e métodos de monitoramento e aferição de outros indicadores de Acordo de Nível de Serviço.

Níveis mínimos de serviço de produção

12. A Tabela 2: Níveis mínimos de serviço e sistemas apresenta relação de serviços e sistemas com níveis mínimos de serviço definidos.

Código	Serviço	Sistema			Regime de operação	Disponibilidade				Proporcionalidade do sistema no serviço
		Código sistema	Nome	Subsistema		1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	
20.1	Serviço de gestão de benefícios previdenciários	5004106	SUB (Sistema Único de Benefícios)	Atualização de Benefícios	R3	98%	98%	98%	98%	17,8126%
		5004107	Administração de Benefícios Por Incapacidade (SABI)	-	R3	98%	98%	98%	98%	7,9918%
		5004113	Histórico de Créditos (HISCRE)	-	R3	98%	98%	98%	98%	1,2297%
		5004116	Certidão de Tempo de Contribuição (CTC)	-	R3	98%	98%	98%	98%	0,6756%
		5004122	Balancete Mensal de Desempenho (BMD)	-	R3	98%	98%	98%	98%	0,5483%
		5004123	Serviço de Compensação Previdenciária (COMPREV)	-	R3	98%	98%	98%	98%	2,4803%
		5004125	Consultas Da Diretoria de Benefícios (SISCON)	-	R3	98%	98%	98%	98%	1,6159%
		5004126	Manutenção de Benefícios (PRISMA)	-	R1	98%	98%	98%	98%	5,1604%
		5004128	Concessão de Benefício pela Internet (BENEFWEB)	Requerimento de pensão por morte	R1	98%	98%	98%	98%	0,7364%
				Requerimento de salário-maternidade	R1	98%	98%	98%	98%	0,7364%
		5004131	Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT)	-	R1	98%	98%	98%	98%	1,4743%
		5004133	Sistema Único de Informações de Benefícios (SUIBE)	-	R3	98%	98%	98%	98%	3,0645%
		5004140	Sistema de Intercambio de Dados Para Acordos Internacionais (SIACI)	-	R3	98%	98%	98%	98%	1,2380%
		5051154	Sistema de Pagamento de Acordos Internacionais (SPAI)	-	R3	98%	98%	98%	98%	1,4979%
		5051155	Batimento de Benefícios de Invalidez (BATINV)	-	R3	98%	98%	98%	98%	1,7723%
		5051163	Portal SIBE	Benefício de Prestação Continuada – BPC/LOAS	R3	98%	98%	98%	98%	2,9153%
		5051165	Portal SIBE	Simulador Tempo de Contribuição	R1	98%	98%	98%	98%	2,5409%
		5051164	Recursos Administrativos de Benefícios (RECBEN)	-	R3	98%	98%	98%	98%	2,4520%
		5051274	Demonstrativo Mensal de Créditos	-	R3	98%	98%	98%	98%	1,2158%
		5051167	Suporte Web INSS	-	R3	98%	98%	98%	98%	0,8419%
5004119	Controle de Retorno de Pagamentos	-	R3	98%	98%	98%	98%	1,9463%		
5051692	SIBERO	-	R3	95%	96%	97%	98%	-		
30.1	Serviço de gestão da base de conhecimento da previdência social	5007107	Sistema integrado de tratamento estatístico de séries estratégicas (SINTESE)	-	R3	98%	98%	98%	98%	100,0000%
40.1	Serviço do portal do CNIS	5001012	Informações gerenciais – Datamart do CNIS	-	R3	98%	98%	98%	98%	2,3393%
		5051322	Cadastro nacional de informações sociais pessoa física (CNISPF)	-	R3	98%	98%	98%	98%	11,0935%
		5051176	Cadastro nacional de informações sociais pessoa jurídica (CNISPJ)	-	R3	98%	98%	98%	98%	2,2185%
		5051323	Cadastro nacional de informações sociais segurado especial (CNISSE)	-	R3	98%	98%	98%	98%	8,2811%

Código	Serviço	Sistema			Regime de operação	Disponibilidade				Proporcionalidade do sistema no serviço
		Código sistema	Nome	Subsistema		1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	
		5051324	Cadastro nacional de informações sociais vínculos/remunerações/contribuições e eventos previdenciários (CNISVRCE)	-	R3	98%	98%	98%	98%	8,7785%
		5051327	Cadastro nacional de informações sociais – base CNIS	-	R3	98%	98%	98%	98%	10,9080%
		5051157	Sistema de batimento de informações de segurados especiais	-	R3	98%	98%	98%	98%	1,6519%
		5004102	Homologação das informações da previdência (HIPNET)	-	R3	98%	98%	98%	98%	2,8372%
		5051343	Sistema gestão de pesquisas (GPE)	-	R3	98%	98%	98%	98%	2,0915%
50.1	Serviço do portal do SIRC	5051330	Sistema nacional de informações registro civil	Módulo SIRC nascimento	R1	98%	98%	98%	98%	8,5078%
		5051331	Sistema nacional de informações registro civil	Módulo SIRC casamento	R1	98%	98%	98%	98%	8,5184%
		5051332	Sistema nacional de informações registro civil	Módulo SIRC óbito	R1	98%	98%	98%	98%	8,5343%
		5004118	Controle de óbitos na Internet (SISOBI-NET)	-	R3	98%	98%	98%	98%	74,4395%
60.1	Serviço de Apoio ao Gerenciamento do Atendimento	5051587	Sistema de atendimento (SAT)	-	R2	98%	98%	98%	98%	48,1860%
		5051650	CASA	-	R3	95%	96%	97%	98%	51,8140%
70.1	Serviço de Apoio ao Agendamento do Atendimento	5051646	Sistema de Agendamento Eletrônico – SAG Gestão	-	R3	98%	98%	98%	98%	13,8837%
		5051586	Sistema de Agendamento Eletrônico – SAG Agendamento	-	R1	98%	98%	98%	98%	86,1163%
80.1	Serviço de indicadores de atendimento	5051311	Sistema de indicadores, gestão e monitoramento do atendimento (SIGMA)	-	R3	98%	98%	98%	98%	100,0000%
100.1.4	Serviço do Atendimento – Meu INSS	5051648	Meu INSS	-	R1	95%	96%	97%	98%	100,0000%
100.1.5	Serviço do Atendimento – Sistema GET	5051649	Sistema Gerenciador de Tarefas (GET)	-	R1	95%	96%	97%	98%	100,0000%
100.1.6	Serviço do Atendimento – Sistema GERCOR	5051674	Sistema GERCOR – Gerenciador de Correspondências Corporativo	-	R3	95%	96%	97%	98%	100,0000%
130.1	Serviço de Gestão, Controle e Acompanhamento do Protocolo do INSS	5005101	Sistema de protocolos (SIPPS)	-	R3	98%	98%	98%	98%	100,0000%
140.1	Serviço de Apoio à Gestão Financeira Previdenciária	5005111	Sistema de controle financeiro (SCF)	-	R3	98%	98%	98%	98%	38,3092%
		5051150	Sistema de tomadas de contas especial (TCE)	-	R3	98%	98%	98%	98%	40,2944%
180.1	Serviço de sustentação do portal INSS	5051669	Portal do INSS – portal de acesso às informações do INSS via Internet	-	R1	98%	98%	98%	98%	100,0000%
120.1	Serviço de Apoio aos Sistemas de Logística	5005102	Sistema de administração de material permanente (ADMPER Web)	-	R3	98%	98%	98%	98%	47,1167%
		5005115	Sistema de material de consumo (CMC Web)	-	R3	98%	98%	98%	98%	50,0738%
150.1	Serviço de apoio a Corregedoria	5002101	Sistema de acompanhamento de inquérito administrativo (SIAI)	-	R3	98%	98%	98%	98%	100,0000%
160.1	Serviço de apoio à gestão de pessoas	5051170	Sistema de gratificação de desempenho de atividade do seguro social (SISGDASS)	-	R3	98%	98%	98%	98%	70,0000%
		5051550	Sistema de gestão do programa de educação previdenciária (SISGPEP)	-	R3	98%	98%	98%	98%	15,0000%
170.1.1	Serviço de Treinamento e Desenvolvimento de RH	5006101	Sistema de treinamento e desenvolvimento de RH (SITEDWEB)	-	R3	98%	98%	98%	98%	100,0000%
170.1.2	Serviço de ambiente virtual de aprendizagem do INSS (AVAI)	5051342	Ambiente virtual de aprendizagem do INSS (AVAI)	-	R1	98%	98%	98%	98%	100,0000%
190.1	Serviço de publicação e hospedagem no padrão dados abertos	6001706	Portal de dados abertos	-	R1	98%	98%	98%	98%	100,0000%
500.12	Serviços de Hosting	6001815 a 6001818	Hosting – hospedagem	-	R1	98%	98%	98%	98%	100,0000%

Tabela 2: Níveis mínimos de serviço e sistemas

13. A Tabela 3 apresenta relação de serviços e sistemas sem níveis mínimos de serviço definidos.

Código	Serviço	Sistema		
		Código sistema	Nome	Subsistema
20.1	Serviço de gestão de benefícios previdenciários	5004103	SUB (Sistema Único de Benefícios)	Concessão de Benefícios
		5004108	Geração de créditos mensais e emissão de produtos de crédito	-
		5004109	SUB (sistema Único de Benefícios) - Controle de Pagamento Alternativo (PAB) / Créditos Diários / Créditos Especiais	-
		5004110	SUB(Sistema Único de Benefícios)	Controle de Procuradores
		5004111	SUB (Sistema Único de Benefícios) / Prisma	Bloqueios de Créditos
		5004112	SUB (Sistema Único de Benefícios) / Prisma	Provisionamento de Empresas Conveniadas
		5004120	SUB (sistema Único de Benefícios)	Declaração Anual de Rendimentos
		5051275	Ação Ordinária Revisional (AOR)	-
		5004127	Posto Prisma Empresa – Prisma Via Web	-
		5004134	Sistema de Dados Corporativos (SDC)	-
		5004138	Registro Operacional Centralizado (PRISMA-ROC)	-
		5051159	Portal SIBE	Simulador Cálculo
		5051573	Portal SIBE	Monitor de Qualidade e Monitor Operacional
		5051160	Portal SIBE	Crédito Especial
		5005113	Sistema de Acompanhamento do Atendimento da Rede Bancária (SAAB)	-
5051523	Sistema Eletrônico de Recursos (e-Recursos)	-		
40.1	Serviço do portal do CNIS	5051326	Cadastro nacional de informações sociais – extrato	-
110.1.4	Médico pericial	5004115	Médico pericial	-
140.1	Serviço de Apoio à Gestão Financeira Previdenciária	5051552	Gestão da folha de pagamento dos benefícios administrados pelo INSS (SISPAGBEN)	-
		5051279	Guia de recolhimento da uniao (GRU cobrança)	-
160.1	Serviço de apoio à gestão de pessoas	5051551	Cadastro de servidores do INSS (CADSERV)	-
200.2	Assinatura de Acesso Remoto à Intranet	6001802	Acesso remoto a Intranet	-
200.1 a 200.4	Serviço de Correio Eletrônico e de Mensageria	5051597	Correio eletrônico	-
500.13	Colocation	6001811 a 6001813	Hosting – collocation	-

GLOSAS

14. A totalidade das glosas aplicadas não poderá exceder, mensalmente, o valor de 10% (dez por cento) do valor mensal do 8º termo aditivo vinculado ao contrato 049/2018, e limitando-se somente a este.

15. Para o indicador **Disponibilidade**, a aplicação de glosa utilizará como referência a Tabela 4: Desconto aplicado em função da disponibilidade aferida.

	98%	97%	96%	95%	Desconto (%)
Disponibilidade aferida	DISP >= 98%	DISP >= 97%	DISP >= 96%	DISP >= 95%	0
	94% <= DISP < 98%	93% <= DISP < 97%	92% <= DISP < 96%	91% <= DISP < 95%	1
	90% <= DISP < 94%	89% <= DISP < 93%	88% <= DISP < 92%	87% <= DISP < 91%	2
	86% <= DISP < 90%	85% <= DISP < 89%	84% <= DISP < 88%	83% <= DISP < 87%	5
	76% <= DISP < 86%	75% <= DISP < 85%	74% <= DISP < 84%	73% <= DISP < 83%	10
	56% <= DISP < 76%	55% <= DISP < 75%	54% <= DISP < 74%	53% <= DISP < 73%	20
	56% > DISP	55% > DISP	54% > DISP	53% > DISP	30

Tabela 4: Desconto aplicado em função da disponibilidade aferida

15.1. Para cálculo da glosa será utilizada a seguinte fórmula:

$$\text{Valor glosa} = \sum (\text{Valor da fatura} * \text{proporcionalidade do sistema} * \text{desconto})$$

16. Para o **TMRS: Tempo Médio de Reparo de Serviço**, a aplicação de glosa utilizará como referência

Tabela 5: Desconto aplicado em função do TMRS.

	Intervalo (em horas)	Desconto (%)
TMRS aferido	TMRS <= 3h	0
	3h < TMRS <= 4h	0,05
	4h < TMRS <= 5h	0,10
	5h < TMRS <= 6h	0,15
	6h < TMRS <= 7h	0,20
	TMRS > 7h	0,25

Tabela 5: Desconto aplicado em função do TMRS

16.1. Para cálculo da glosa será utilizada a seguinte fórmula:

$$\text{Valor glosa} = \sum (\text{Valor da fatura} * \text{proporcionalidade do sistema} * \text{desconto})$$

17. Para o IAP: **Índice de Atraso dos Prazos Acordados**, a aplicação de glosa utilizará como referência Tabela 6: Desconto aplicado em função do IAP.

	Relação entre dias de atraso e dias para execução da demanda	Desconto (%)
IAP aferido	IAP <= 25%	0
	25% < IAP <= 30%	1
	30% < IAP <= 50%	2
	50% < IAP <= 60%	5
	IAP > 60%	10

Tabela 6: Desconto aplicado em função do IAP

17.1. Para cálculo da glosa será utilizada a seguinte fórmula:

$$\text{Valor glosa} = (\text{Valor da PA} * \text{desconto})$$

18. As glosas serão aplicadas preferencialmente na própria fatura. Não sendo possível, se aplicarão na fatura seguinte, referenciando o período a que as glosas se referem.

19. As glosas não serão aplicadas para demandas abertas e propostas de atendimento aprovadas anteriormente a vigência deste.

20. As glosas não serão aplicadas para demandas e projetos onde será adotada a metodologia ágil

21. As glosas não serão aplicadas para demandas e projetos em caso de replanejamento acordado com a Diretoria de Tecnologia de Informação

22. Em caso de suspensão da demanda, por parte do Contratante, será realizado o faturamento correspondente às atividades executadas até a data da suspensão.

Comunicação

23. A comunicação dos Níveis de Serviços apurados se dará por meio do envio ao INSS do Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço.

24. O Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço será encaminhando mensalmente ao INSS constando todos os indicadores e suas respectivas apurações: Disponibilidade, TMRS e IAP.

25. A comunicação de incidentes e mudanças se dará de acordo com definição entre as partes e as metas de comunicação da tabela 7.

26. A comunicação de incidentes será realizada pela DATAPREV por meio de e-mail para a caixa suportetic@inss.gov.br e outros destinatários definidos pelo INSS.

27. Constam na Tabela 7: *Nível de gravidade e metas de comunicação* o nível de gravidade de falhas e as metas de comunicação:

Nível de Gravidade	Definição	Tempo de comunicação inicial	Metas de comunicação	Responsabilidade da Contratada
Crítico	Interrupção de processos críticos de negócio do cliente	30 minutos ou menos	A Contratada atualiza a cada 60 minutos	Trabalhar ininterruptamente com o Contratante até que o incidente esteja resolvido ou a gravidade diminuída (com o consentimento do Contratante)
Alto	Interrupção de processos de trabalho dos clientes	30 minutos ou menos	A Contratada atualiza a cada 2 horas	Trabalhar ininterruptamente com o Contratante até que o incidente esteja resolvido ou a gravidade diminuída (com o consentimento do Contratante)
Médio	Interrupção localizada ou instabilidades	2 horas	A Contratada atualiza o Contratante diariamente	Trabalha com o incidente para a resolução
Baixo	Comprometimento para o trabalho dos clientes de forma localizada ou com continuação possível por meio de solução de contorno	4 horas	A Contratada atualiza o Contratante a cada 3 dias úteis	Trabalha com o incidente para a resolução

Tabela 7: Nível de gravidade e metas de comunicação

28. No comunicado inicial do incidente constará: Número do comunicado, Informação do Incidente, Data e Hora do início do Incidente, Data e Hora prevista para resolução do incidente.

29. Caso não haja definição de Data e Hora prevista para resolução de incidente, a meta de comunicação deverá ser observada. No momento que esta definição é realizada, a meta de comunicação será desconsiderada.

30. Caso o incidente não seja resolvido na previsão informada no comunicado, a DATAPREV encaminhará comunicado com nova Data e Hora prevista, em um prazo de pelo menos 30 minutos antes da previsão anterior se exaurir.

31. Será emitido um comunicado final que constará: Número do comunicado, Informação do Incidente, Data e Hora do início do Incidente, Data e Hora da resolução do incidente.



Documento assinado eletronicamente por **HELDER CALADO DE ARAUJO, Diretor(a)**, em 16/01/2020, às 23:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **André Côrte, Usuário Externo**, em 17/01/2020, às 00:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

Documento assinado eletronicamente por **Christiane Almeida Edington, Usuário Externo**, em 17/01/2020, às 00:07, conforme horário oficial de Brasília,



com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0217466** e o código CRC **2EFB088D**.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
 Diretoria de Gestão de Pessoas e Administração
 Coordenação-Geral de Licitações e Contratos
 Coordenação de Compras e Serviços
 Divisão de Administração de Contratos

Anexo

Anexo VI - Detalhamento dos preços

PROPOSTA COMERCIAL 007/2020								
ANEXO VI – DETALHAMENTO DOS PREÇOS								
Código	Serviço	Unidade de Medida	Quantidades			Preços (R\$)		
			Mensal	Meses	Total	Unitário	Mensal	Total
20.1	Serviço de Gestão de Benefícios Previdenciários	Créditos Gerados	30.895.108	1,00	30.895.108	R\$ 0,91	R\$ 28.114.548,28	R\$ 28.114.548,28
20.2	Serviço de Gestão de BPC – Invalidez e Deficientes/Nacional	Créditos Gerados	2.756.235	1,00	2.756.235	R\$ 0,91	R\$ 2.508.173,85	R\$ 2.508.173,85
20.3	Serviço de Gestão BPC – Idade e Idosos/Nacional	Créditos Gerados	2.119.338	1,00	2.119.338	R\$ 0,91	R\$ 1.928.597,58	R\$ 1.928.597,58
20.4	Serviço de Processamento de Dados de Benefícios de Legislação Especial – EPU	Créditos Gerados	53.007	1,00	53.007,00	R\$ 0,91	R\$ 48.236,37	R\$ 48.236,37
30.1	Serviço de Gestão da Base de Conhecimento da Previdência Social	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 393.415,73	R\$ 393.415,73	R\$ 393.415,73
40.1	Serviço do Portal do CNIS	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 10.688.403,24	R\$ 10.688.403,24	R\$ 10.688.403,24
50.1	Serviço do Portal do SIRC	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 490.621,37	R\$ 490.621,37	R\$ 490.621,37
60.1	Serviço de Apoio ao Gerenciamento do Atendimento	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 297.209,33	R\$ 297.209,33	R\$ 297.209,33
70.1	Serviço de Apoio ao Agendamento do Atendimento	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 646.841,01	R\$ 646.841,01	R\$ 646.841,01
80.1	Serviço de Indicadores de Atendimento	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 93.788,52	R\$ 93.788,52	R\$ 93.788,52
100.1.4	Serviço do Atendimento – Meu INSS	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 164.388,95	R\$ 164.388,95	R\$ 164.388,95
100.1.5	Serviço do Atendimento – Sistema GET	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 269.825,05	R\$ 269.825,05	R\$ 269.825,05
100.1.6	Serviço do Atendimento – GERCOR	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 26.430,29	R\$ 26.430,29	R\$ 26.430,29
110.1.4	Médico Pericial	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 35.900,77	R\$ 35.900,77	R\$ 35.900,77
120.1	Serviço de Apoio aos Sistemas de Logística	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 49.455,15	R\$ 49.455,15	R\$ 49.455,15
130.1	Serviço de Gestão, Controle e Acompanhamento do Protocolo do INSS	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 31.731,28	R\$ 31.731,28	R\$ 31.731,28
140.1	Serviço de Apoio à Gestão Financeira Previdenciária	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 60.566,78	R\$ 60.566,78	R\$ 60.566,78
150.1	Serviço de Apoio à Corregedoria	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 21.562,06	R\$ 21.562,06	R\$ 21.562,06
160.1	Serviço de Apoio à Gestão de Pessoas	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 16.501,73	R\$ 16.501,73	R\$ 16.501,73
170.1.1	Sistema de Treinamento e Desenvolvimento de RH	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 12.620,75	R\$ 12.620,75	R\$ 12.620,75
170.1.2	Ambiente Virtual de Aprendizagem do INSS – AVAI	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 25.653,32	R\$ 25.653,32	R\$ 25.653,32
180.1	Serviço de Sustentação do	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 95.321,15	R\$ 95.321,15	R\$ 95.321,15

Portal INSS								
190.1	Serviço de Publicação e Hospedagem no Padrão de Dados Abertos	Taxa Mensal	1	1,00	1,00	R\$ 5.316,47	R\$ 5.316,47	R\$ 5.316,47
SUB – TOTAL							R\$ 46.025.109,03	R\$ 46.025.109,03
PROPOSTA COMERCIAL XXX/2019								
ANEXO VI – DETALHAMENTO DOS PREÇOS								
Código	Serviço	Unidade de Medida	Quantidades			Preços (R\$)		
			Mensal	Meses	Total	Unitário	Mensal	Total
200.1.1	Caixa de correio (opcional)	Caixa Postal	46.025	0,00	0,00	R\$ 9,73	R\$ 447.823,25	R\$ 0,00
200.1.2	Armazenamento adicional	Gigabyte	1.000	0,00	0,00	R\$ 1,95	R\$ 1.950,00	R\$ 0,00
200.1.3	Guarda de mensagem (opcional II)	Gigabyte	89	0,00	0,00	R\$ 1,95	R\$ 173,55	R\$ 0,00
200.1.4	Administração da caixa postal (opcional III)	Caixa Postal	45.929	0,00	0,00	R\$ 3,76	R\$ 172.693,04	R\$ 0,00
200.2	Assinatura de Acesso Remoto à Intranet	Usuário Cadastrado	1.625	1,00	1.625,00	R\$ 9,55	R\$ 15.518,75	R\$ 15.518,75
300.1	Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas	Ponto de Função	1.000,00	1,00	1.000,00	R\$ 901,53	R\$ 901.530,00	R\$ 901.530,00
400.1	Consultoria em Ambientes de TIC da Previdência Social	Hora-homem	150	1,00	150,00	R\$ 24,98	R\$ 3.747,00	R\$ 3.747,00
500.1	Serviço de Extração	Extração BI Tipo 1	04,000	1,00	4,00	R\$ 267,42	R\$ 1.069,68	R\$ 1.069,68
		Extração BI Tipo 2	01,333	1,00	1,33	R\$ 534,84	R\$ 713,12	R\$ 713,12
		Extração BI Tipo 3	01,333	1,00	1,33	R\$ 802,26	R\$ 1.069,68	R\$ 1.069,68
500.2	Serviço de Tratamento de Informações	Tratamento BI – Tipo 1	02,667	1,00	2,67	R\$ 398,73	R\$ 1.063,28	R\$ 1.063,28
		Tratamento BI – Tipo 2	02,750	1,00	2,75	R\$ 797,44	R\$ 2.192,96	R\$ 2.192,96
		Tratamento BI – Tipo 3	00,917	1,00	0,92	R\$ 1.594,89	R\$ 1.461,98	R\$ 1.461,98
501.1	Serviço de Resultado de Apuração Especial	RAE Tipo 1	03,083	1,00	3,08	R\$ 316,85	R\$ 976,95	R\$ 976,95
		RAE Tipo 2	01,500	1,00	1,50	R\$ 950,56	R\$ 1.425,84	R\$ 1.425,84
		RAE Tipo 3	01,333	1,00	1,33	R\$ 1.584,27	R\$ 2.112,36	R\$ 2.112,36
		RAE Tipo 4	00,750	1,00	0,75	R\$ 3.168,55	R\$ 2.376,41	R\$ 2.376,41
500.3	Serviço de Suporte Técnico por Acesso Remoto – STAR	Taxa Mensal	01	1,00	1,00	R\$ 74.528,61	R\$ 74.528,61	R\$ 74.528,61
500.9	Microfilmagem Eletrônica	Fotograma Gerado – Imagem	45	1,00	45,00	R\$ 0,20	R\$ 9,00	R\$ 9,00
	Guarda do Acervo de Microformas dos Documentos Microfilmados	Microforma – Qtde	138.000	1,00	138.000,00	R\$ 1,00	R\$ 138.000,00	R\$ 138.000,00
	Microfilmagem – Atendimento a Consultas ao Acervo de Microformas	Cópia de Microforma Extraída	340	1,00	340,00	R\$ 104,32	R\$ 35.468,80	R\$ 35.468,80
500.12	Serviço de Hosting III	Memória RAM (GB)	800	1,00	800,00	R\$ 23,79	R\$ 19.032,00	R\$ 19.032,00
		Processamento (cores)	228	1,00	228,00	R\$ 383,14	R\$ 87.355,92	R\$ 87.355,92
		Armazenamento Adicional (TB)	91	1,00	91,00	R\$ 1.200,00	R\$ 109.200,00	R\$ 109.200,00
		Rede 25 mbps	01	1,00	1,00	R\$ 4.287,49	R\$ 4.287,49	R\$ 4.287,49
500.13	Colocation	Nível 1.2 – Qtde	15	1,00	15,00	R\$ 4.563,49	R\$ 68.452,35	R\$ 68.452,35
		Nível 2 – Storage	01	1,00	1,00	R\$ 3.296,66	R\$ 3.296,66	R\$ 3.296,66
SUB – TOTAL							R\$ 2.097.528,69	R\$ 1.474.888,85

TOTAL – MENSAL ESTIMADO					R\$ 47.499.997,88
TOTAL – CONTRATO					R\$ 47.499.997,88
		Ação	Item	Mensal	Total
		Ação 2564 – CNIS	40.1 E 50.1	R\$ 11.179.024,61	R\$ 11.179.024,61
		Ação 2583 – PROC. BPC LOAS	20.2 E 20.3	R\$ 4.436.771,43	R\$ 4.436.771,43
		Ação 2292 – PROCESSAMENTO DE BENEFÍCIOS	DEMAIS	R\$ 31.884.201,84	R\$ 31.884.201,84
				R\$ 47.499.997,88	R\$ 47.499.997,88



Documento assinado eletronicamente por **HELDER CALADO DE ARAUJO, Diretor(a)**, em 16/01/2020, às 23:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **André Côrte, Usuário Externo**, em 17/01/2020, às 00:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Christiane Almeida Edington, Usuário Externo**, em 17/01/2020, às 00:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0217467** e o código CRC **78935EB2**.